



La Boîte Sosh (suite)

L'OFFRE LA BOÎTE SOSH

Offre valable en France métropolitaine réservée aux particuliers, sous conditions d'éligibilité.

ADSL

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

L'offre xDSL n'est pas commercialisée dans les zones éligibles à la Fibre d'Orange (testez votre éligibilité sur sosh.fr). La souscription d'une offre La Boîte Sosh 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.

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

tarifs/mois sans engagement

ADSL

19,99€

Fibre

29,99€

Durée minimale d'engagement

L'offre Sosh est 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 l'offre La Boîte Sosh 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 (si option TV souscrite)

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 l'offre ADSL, et d'une somme forfaitaire de 200€ pour l'offre fibre.

Communications téléphoniques incluses depuis le téléphone par internet

La ligne téléphonique par internet inclut :

> la réception d'appels sur un numéro à 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.27 le paragraphe «Communications depuis le téléphone par internet»). Les communications téléphoniques vers toutes les autres destinations sont facturées en sus du prix de l'offre (voir p.27 de la fiche tarifaire Sosh en vigueur le paragraphe «Tarifs des communications depuis le téléphone par internet»).

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

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

Un bouquet de chaînes françaises et internationales⁽¹⁾ 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 - 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

Débit internet ADSL estimé en réception

Le débit technique est établi selon les conditions d'éligibilité de la ligne téléphonique au moment de la souscription du Client.

> **pour une connexion ADSL, accès à internet ADSL** 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.

> **pour une connexion VDSL2, accès à internet VDSL2** 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).

Débit internet fibre estimé en réception

Le débit technique est établi selon les conditions d'éligibilité de la ligne téléphonique au moment de la souscription du client.

> **pour une connexion Fibre, accès à internet Fibre** avec un débit IP de 300 Mbit/s minimum en débit descendant et de 300 Mbit/s minimum en débit montant.

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.

Délai indicatif de mise à disposition de l'accès internet

ADSL : 15 jours à compter de la date de souscription de l'offre.

Fibre : 3 mois à compter de la date de souscription de l'offre.

(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.



Services inclus	<ul style="list-style-type: none"> - Une messagerie vocale personnalisée - La présentation du numéro appelant - Le journal d'appels - Le filtrage des appels sortants - La fonction secret d'appels - Le renvoi d'appels - La facture détaillée (sur demande depuis l'espace client ou au service clients) - 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).
Décompte des communications incluses	<p>Les appels en illimité vers les fixes de plus de 100 destinations dont la France métropolitaine et les DOM (voir p. 27 le paragraphe « Communications depuis le téléphone par internet »).</p> <p>Les communications illimitées sont hors coût du service des numéros spéciaux, hors services spéciaux nationaux et internationaux et hors numéros satellitaires, et sont autorisées dans la limite de 250 correspondants différents par mois et 3 heures de communications maximum par appel.</p>
Conditions de résiliation à l'initiative du client	<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.</p>
Changement d'offre	Voir conditions p. 51 de la fiche tarifaire Sosh en vigueur.
Service clients	<p>Depuis la France métropolitaine</p> <p>> Webconseillers disponibles par chat du lundi au samedi de 8h à 20h</p> <p>> 39 76 numéro d'urgence Sosh</p> <p>Problèmes de livraison et de mise en service internet, panne totale de l'accès internet (hors TV, téléphone par internet et services internet) et recouvrement. 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> <p>> sur sosh.fr > espace client et depuis votre mobile via l'application my sosh et sur m.sosh.fr</p> <p>> FAQ, forums sur sosh.fr</p> <p>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 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>



La Boîte Sosh (suite)

RELATION CLIENT LA BOÎTE SOSH				
Modes de contact	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		
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)		
	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 internet dans un délai de 12 jours.			
Dépannage à domicile pour l'accès internet	<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>			
Informations disponibles en ligne et en boutique		Espace client web (depuis PC ou mobile)	Application smartphone MySosh	Boutique
	Changement d'option et d'offre	depuis un PC, possibilité de changer d'option et d'offre	non	non applicable
	Accès à l'historique des contacts vers le service client	non	non	non applicable



La Boîte Sosh (suite)

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 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		
Critères spécifiques «boutiques»	1) Prise en charge du dysfonctionnement du matériel en boutique				
	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			

► Prestations d'installation

Rappel concernant la prestation Raccordement Fibre incluse dans l'offre La Boîte Sosh Fibre

(conformément à l'article 5 des Conditions générales d'abonnement de l'offre La Boîte Sosh Fibre)

- > Livraison de la Livebox Fibre optique et d'un boîtier Fibre optique (ONT) à domicile ou en point relais ;
- > Si le client a souscrit à l'option décodeur TV à 5€/mois : livraison d'un décodeur TV à domicile ou en point relais ;
- > Déplacement du technicien ;
- > Pose d'une prise terminale optique (PTO) au domicile du client ;
- > Test de bon fonctionnement.

Prestation sous réserve d'éligibilité et que le logement ne soit pas déjà raccordé à la fibre.

Prestations complémentaires valables uniquement pour les nouveaux clients La Boîte Sosh Fibre lors de la prestation Raccordement Fibre incluse dans l'offre La Boîte Sosh Fibre

- > Prestation de câblage complémentaire pour les équipements éloignés de la Livebox : 64€ TTC (inclut la fourniture et l'installation d'un câble Ethernet ou la pose d'un Kit Fibre optique) La tarification n'inclut ni le prix des éventuels liveplug ou kit fibre optique, ni leurs éventuelles offres de remise.

> Installation Experte : 89€ TTC.

Inclut :

- Installation des Équipements, tests de bon fonctionnement des services
- Connexion Internet jusqu'à 10 terminaux (à partir de Windows 7 (hors XP), Mac OS 10.9, iOS 9.0, Android 4.0, Windowsphone 8.1) sur la Livebox
- Optimisation de la couverture Wi-Fi du logement (diagnostics et recommandations)
- Aide personnalisée à la prise en main de deux services

> Installation pack sécurité : 59€ TTC

Inclut :

- installation et configuration du logiciel de sécurité ;
- aide à la prise en main.

> Installation d'un poste supplémentaire : 29€ TTC

Inclut :

- installation et configuration d'un ordinateur supplémentaire ;
- aide à la prise en main.

> Installation de périphériques : 69€ TTC

Inclut :

- installation, paramétrage jusqu'à 2 périphériques à choisir parmi les liveservices, PDA, scanner, imprimante, appareil photo numérique...
- aide à la prise en main des périphériques installés.



USAGES DEPUIS LE MOBILE

COMMUNICATIONS GRATUITES

- 888** messagerie vocale mobile
- 880/881** désactivation/activation du renvoi vers la messagerie vocale
- 15, 17, 18, 112, 115** services d'urgence
- 3179** pour connaître votre RIO (relevé d'identité opérateur). Service et appel gratuits
- 740** service clients automatisé pour gérer votre abonnement 24h/7j
- 444** les bons plans, offres découverte et accès aux offres utiles depuis l'outre-mer et l'étranger
- #111#** accès au menu des services SMS
- #125#** obtention de votre code d'accès wifi
- #101#** accès au menu des jeux SMS
- #102#** accès au menu du chat Orange

COMMUNICATIONS INCLUSES

<p>appels voix vers les fixes et mobiles, services complémentaires de la messagerie vocale 888 (voir le détail p.45 de la fiche tarifaire Sosh en vigueur), renvois d'appels en France métropolitaine et Monaco hors certains numéros spéciaux et numéros courts Orange suivants :</p> <p>555 suivi conso vocal</p>	<p>décomptés à la seconde dès la 1^{re} seconde</p>
<p>732 pour savoir si un n° de mobile est un n° Orange</p>	<p>bloqués depuis le forfait bloqué Sosh, accessibles pour les forfaits non bloqués et décomptés à la seconde dès la 1^{re} seconde</p>
<p>767 dicto SMS (envoi de SMS dictés par téléphone)</p>	<p>+ 0,25€/appel décomptés à la seconde dès la 1^{re} seconde</p>
<p>3976 <small>Service gratuit + prix appel</small> numéro d'urgence Sosh (service gratuit + prix d'un appel) Vol ou perte de votre mobile, panne totale d'internet hors TV, téléphone par internet et services internet, question relative à la mise en service, panne mobile, recouvrement. Pour toute autre demande, rendez-vous sur sosh.fr</p>	<p>service gratuit et appel 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>



La Boîte Sosh (suite)

COMMUNICATIONS DEPUIS LA FRANCE MÉTROPOLITAINE ET LES ZONES EUROPE, DOM, SUISSE/ANDORRE FACTURÉES HORS FORFAIT

Cette partie détaille le coût des communications non comprises dans les forfaits Sosh.

► Appels voix

- communications décomptées à la seconde au-delà de la 1^{re} minute indivisible
- communications décomptées à la seconde dès la 1^{re} seconde
- numéros spéciaux (voir p.57 de la fiche tarifaire Sosh en vigueur).

CONNEXIONS MULTIMÉDIA EN FRANCE MÉTROPOLITAINE ET EN ZONES EUROPE, DOM, SUISSE/ANDORRE

Pour les usages non compris dans les forfaits Sosh.

tarifs des connexions multimédia en France	forfait Sosh mobile 4,99€	forfait Sosh mobile 9,99€	forfait Sosh mobile 19,99€	forfait Sosh mobile 24,99€
internet : accès à partir du navigateur ou d'applications e-mails : envoi et réception d'e-mails et de pièces jointes sous réserve d'accessibilité du compte mail	0,05€/Mo ⁽¹⁾		usages en débit réduit au-delà de 20Go/mois pour le forfait 19,99€ et de 50Go/mois pour le forfait 24,99€	
			e-mails BlackBerry conditionnés à la détention de l'option correspondante	

(1) Choix du blocage data pour les forfaits 4,99€ et 9,99€ 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
Tarif des usages internet : 0,05€/Mo.

COMMUNICATIONS DEPUIS LA FRANCE MÉTROPOLITAINE ET LES ZONES EUROPE, DOM, SUISSE/ANDORRE FACTURÉES AU-DELÀ DU FORFAIT (SI VOTRE FORFAIT EST ÉPUISÉ)

appels voix vers les fixes, les numéros courts Orange 555, 732, les services complémentaires de la messagerie vocale et les renvois d'appels en France métropolitaine et Monaco (hors numéros spéciaux) et appels voix vers les mobiles	0,006334€/s, soit 0,38€/min
appels voix vers l'outre-mer et l'étranger décomptés à la seconde après une 1 ^{re} minute indivisible	voir le détail des tarifs p.22
appels vers les n° satellitaires	prix de la minute au-delà du forfait + tarif appliqué par le fournisseur du service
appels vers les numéros spéciaux	prix de la minute au-delà du forfait + tarif appliqué par le fournisseur du service (voir le détail p.57 de la fiche tarifaire Sosh en vigueur)
les autres types de communications (SMS/MMS, communications WAP, web...)	tarif identique à celui décompté dans le forfait

