



Editeur et hébergement :

Orange, société anonyme au capital de 10 640 226 396 euros, immatriculée au RCS de Paris sous le numéro 380 129 866, dont le siège social est sis 78, rue Olivier de Serres, 75015 Paris

Service client concernant l'achat de matériel et l'offre Sosh<:

Rendez-vous sur [Sosh.fr](https://www.sosh.fr) pour contacter nos conseillers par e-chat .

Service client postal concernant l'offre Sosh :

Mobile Orange - service consommateurs
33732 Bordeaux, Cedex 9

Conditions Générales de Vente Sosh

Article 1 – Champ d’application

Les présentes conditions générales de vente s’appliquent aux ventes conclues par le biais du site internet Sosh.fr, ci après la boutique en ligne Sosh ou la boutique. Ces offres sont assorties de conditions spécifiques propres.

A cet effet, les conditions spécifiques peuvent déroger aux présentes conditions générales de vente. Les conditions générales de vente ne s’appliquent que pour les commandes livrables en France métropolitaine.

Article 2 – Loi applicable

Toutes les clauses figurant dans les présentes conditions générales de vente, ainsi que toutes les conditions spécifiques présentes sur la boutique en ligne Sosh sont soumises au droit français.

Article 3 – Offre proposée

Les offres proposées ne sont disponibles qu’exclusivement sur la boutique en ligne Sosh pour des besoins personnels. Les offres ne sont pas proposées pour une activité professionnelle.

Article 4 – Désimlockage

Tout mobile acheté sur le site sosh.fr dans le cadre de la souscription à une offre mobile Sosh ou par un client Sosh, peut être desimlocké gratuitement dès le premier mois de souscription dès l’activation du forfait Sosh effective.

Article 5 – Commande

Toute commande implique votre acceptation des présentes conditions générales de vente.

Après avoir consulté l’ensemble des informations disponibles pour valider votre commande vous devrez préalablement vous identifier. A cet effet, vous remplirez un formulaire en ligne à l’aide des indications qui vous sont fournies.

Vous êtes informé et acceptez que la saisie de ces informations fasse preuve de votre identité et de votre engagement.

L’enregistrement de la commande intervient dès la validation du paiement par vos soins.

Le numéro et le récapitulatif de la commande sont affichés à l’écran et envoyés par e-mail, à l’adresse électronique préalablement enregistrée.

A réception de la commande, la boutique en ligne Sosh réalise les contrôles nécessaires à sa prise en compte (conformité de la commande, coordonnées,..). La boutique en ligne Sosh peut être amenée à vous demander des justificatifs notamment au regard du montant de la commande.

IMPORTANT :

- vous devez être domicilié en France métropolitaine pour pouvoir souscrire à une offre Sosh
- les commandes Sosh sont limitées à 3 (trois) transactions tous les 3 (trois) mois pour un même titulaire (même nom, même prénom, même adresse)

Vous pouvez sur simple demande procéder à l’annulation de votre commande de produit. Cette facilité est ouverte jusqu’au débit du paiement. Au delà, vous bénéficiez du droit de rétractation (voir article 10).

Sosh se réserve le droit de vous demander des compléments d’information afin de valider votre commande, notamment si vous êtes inscrit au fichier d’impayés DECLARIS géré par Orange, ou sur le fichier des impayés et déclarations irrégulières géré par le GIE PREVENTEL, accessible aux opérateurs de téléphonie mobile.

Dans cette hypothèse, Sosh pourra vous demander de remettre un dépôt de garantie, conformément aux conditions générales d'abonnement à l'offre mobile.

Pour les commandes réalisées sur la boutique en ligne Sosh, Orange se réserve le droit de ne pas donner suite à des commandes en nombre d'un même produit ou d'une même offre (commande unique ou commandes échelonnées dans un temps rapproché).

Article 6 – Disponibilité des produits

Les offres, les produits et les prix sont valables tant qu'ils sont visibles sur la boutique en ligne Sosh ou pendant la durée de validité d'une promotion telle qu'indiquée sur la boutique en ligne Sosh.

Exceptionnellement, en cas de difficultés d'approvisionnement, votre commande est mise en attente jusqu'à réception de la totalité des produits. La commande ne peut donc pas faire l'objet d'une livraison partielle. Vous pouvez suivre l'état d'avancement de votre commande, dans la rubrique suivi de commande.

CAS PARTICULIERS :

Des produits peuvent être annoncés sur la boutique en ligne Sosh préalablement à leur commercialisation. Leur date de disponibilité figure sur la fiche produit, sous réserve de leur mise en vente effective.

Article 7 – Prix

Le prix des produits et services mentionnés, qui s'entendent toutes taxes comprises, hors frais de livraison, sont ceux en vigueur au moment de votre consultation et validation de commande.

Le contenu et le prix des offres faites sont susceptibles d'être modifiés en fonction de l'évolution de l'offre. Des offres spécifiques peuvent être mises en ligne, et sont strictement applicables aux seules ventes réalisées sur la boutique en ligne Sosh.

Sauf dérogation, les promotions ne sont pas cumulables avec d'autres promotions en cours.

IMPORTANT :

Si vous souscrivez à une offre Sosh, à défaut de renvoi du contrat d'abonnement Sosh (daté, signé et accompagné des justificatifs demandés) et, le cas échéant, du contrat Orange Lease pour le paiement échelonné du terminal mobile (contrat daté, signé et accompagné des justificatifs demandés), dans un délai de 8 jours ouvrés à compter de la date de réception du coffret mobile Orange, vous serez redevable du montant du paiement échelonné et des communications passées pendant ce délai.

Dans le cadre de la réglementation européenne pour le traitement des déchets d'équipements électriques et électroniques (décret du 20 juillet 2005), une contribution environnementale est incluse dans le prix payé lors de l'achat d'un équipement électrique ou électronique.

Article 8 – Paiement

Pour régler vos commandes, il vous est proposé plusieurs modes de règlement :

8.1 Carte bancaire : Carte Bleue, Visa, Eurocard-Mastercard ; le débit de la carte bancaire est effectué à l'expédition du colis.

8.2 Paiement échelonné du terminal mobile avec Orange Lease :

Si votre commande comporte un téléphone, vous pouvez bénéficier de l'échelonnement du paiement par Orange Lease, une filiale du groupe Orange :

- soit pendant un délai de 3 mois (c'est-à-dire quatre paiements identiques, un paiement à la commande, et trois mensualités égales),

- soit en 11 mois, soit en 23 mois (dans ces deux derniers cas, au travers d'un versement initial du 1/12^{ème} ou 1/24^{ème} du Prix d'Achat du Mobile et d'un échelonnement du solde sur la durée choisie 11 ou 23 mensualités égales selon le cas), le Prix d'Achat du Mobile étant inférieur à 200 euros TTC.

Un acompte vous est demandé par la boutique en ligne Sosh lors de la commande (payable par carte bancaire), le solde étant quant à lui prélevé sur votre compte bancaire par Orange Lease aux échéances définies ci-dessus ; le montant de ces échéances et la durée de l'échelonnement de paiement vous sont précisés lors de votre commande. Le paiement échelonné est réservé aux personnes physiques contractant pour leurs besoins propres et/ou ceux de leurs familles, à l'exclusion des besoins professionnels.

8.3 Règlement de votre abonnement Sosh, des options, ou du paiement échelonné de votre mobile :

Le prélèvement mensuel et le paiement par CB sont proposés à la souscription de votre abonnement Sosh ou du paiement échelonné de votre mobile sur la boutique en ligne Sosh, mais vous pouvez opter pour un autre moyen de paiement en contactant ensuite :

- pour votre abonnement : votre service client sur sosh.fr,
- pour le paiement échelonné de votre mobile :

Orange Lease
4 Avenue Laurent Cély
92600 Asnières sur Seine

Article 9 – Défaut de renvoi des justificatifs relatifs au paiement échelonné du mobile

Conformément à l'article 7, vous devenez pleinement propriétaire du Mobile dès sa livraison et concomitamment débiteur de Orange Lease pour le montant du Paiement à Echelonner.

Le jour de l'expédition de votre commande, vous serez débité soit de l'intégralité du prix (cas du paiement au comptant), soit du montant du versement initial pour l'achat de votre Mobile dans le cas où vous avez opté pour le paiement échelonné.

Le paiement échelonné est conditionné à la souscription à un abonnement Sosh. Dans l'hypothèse où vous ne renverriez pas votre contrat d'abonnement Sosh (daté, signé et accompagné des justificatifs demandés) et votre contrat Orange Lease pour le paiement échelonné (daté, signé et accompagné des justificatifs demandés), dans un délai de 8 jours calendaires à compter de la date de réception du Mobile, vous autorisez lors de votre commande en ligne Orange à prendre les dispositions lui permettant de débiter le montant du paiement échelonné et le montant des communications passées pendant ce délai.

Article 10 – Livraison

10.1 Modes de livraison proposés

La livraison des produits s'effectue uniquement en France Métropolitaine. Il vous est proposé plusieurs modes de livraison :

- **point relais Chronorelais** : retrait de votre commande dans l'un des 3 100 points relais Chronorelais. Vous disposez d'un délai de 8 jours ouvrés pour retirer votre colis, à compter de sa mise à disposition.
- **Chronopost** : livraison par Chronopost à l'adresse de votre choix. Si vous êtes absent au moment de la livraison, sera déposé dans un Point Relais proche de votre domicile, l'avis de passage mentionnera les coordonnées du dit Point Relais

10.2 Délai de livraison

La livraison des produits intervient sous 5 jours ouvrés maximum à compter de la validation de votre commande (enregistrement de votre commande par nos équipes). Ce délai comprend le temps de préparation de la commande de produits dans nos entrepôts et le délai d'acheminement.

Exemple (sauf cas exceptionnel de rupture de stock) :

- samedi : vous passez votre commande
- lundi : traitement et validation de votre commande
- mardi : remise du colis au transporteur
- mercredi : livraison de votre commande à votre domicile (Chronopost ou Colissimo) ou en point relais Chronorelais.

ATTENTION : Pour les commandes faisant l'objet d'un crédit conformément à l'article 8.3, votre terminal vous sera adressé à l'issue d'un délai de 16 jours.

Pour les produits en pré commande, la livraison interviendra à compter de la date de commercialisation, figurant sur la fiche produit, date communiquée par le fabricant à laquelle s'ajoutera le délai d'expédition de votre commande, sous réserve de la confirmation par le fabricant de la commercialisation effective de ces produits à cette date.

Article 11 - Garantie

Retrouvez les informations relatives à la garantie mobile Sosh dans votre contrat d'abonnement ou sur sosh.fr

La boutique en ligne Sosh est tenue des défauts de conformité du bien au contrat dans les conditions de l'article L 211-4 et suivants du Code de la consommation et des défauts cachés de la chose vendue dans les conditions prévues aux articles 1641 et suivants du Code civil.

Si vous agissez en garantie légale de conformité, vous :

- bénéficiez d'un délai de deux ans à compter de la délivrance du bien pour agir ; - pouvez choisir entre la réparation ou le remplacement du bien, sous réserve des conditions de coût prévues par l'article L 211-9 du Code de la consommation ;
- êtes dispensé de rapporter la preuve de l'existence du défaut de conformité du bien durant les six mois suivant la délivrance du bien. Ce délai est porté à vingt-quatre mois à compter du 18 mars 2016, sauf pour les biens d'occasion;
- pouvez décider de mettre en œuvre la garantie contre les défauts cachés de la chose vendue au sens de l'article 1641 du Code civil. Dans cette hypothèse, vous pouvez choisir entre la résolution de la vente ou une réduction du prix de vente, conformément à l'article 1644 du Code civil.

La garantie légale de conformité s'applique indépendamment de la garantie commerciale éventuellement consentie.

Article 12 – Droit de rétractation

Dans le cadre de votre commande sur internet, vous bénéficiez d'un droit de rétractation pendant un délai de 21 (vingt-et-un) jours, lorsque vous achetez à des fins personnelles. Lorsque vous souscrivez un service seul, le délai commence à courir à compter de la date de la commande. Lorsque vous commandez un téléphone ou un accessoire, le délai commence à courir à compter de la réception de votre colis ou du dernier colis de votre commande, si celle-ci comporte plus d'un colis.

Le retour du mobile, et le cas échéant, de la Livebox et du/ou décodeur se fera à l'adresse communiquée sur le bon de livraison :

**Kuehne & Nagel
Logistics Distripôle Parisud
Bat 2
Secteur 3
77127 LIEUSAIN**

en joignant les documents accompagnant le colis (fiche retour, bordereau de livraison et facture).

Le mobile (ou tout autre produit commandé) devra être retourné dans son emballage d'origine, en parfait état, accompagné de tous ses accessoires, notices et documentations, dans les 21 (vingt-et-un) jours suivant la notification de votre décision de rétractation.

Les frais de retour sont à votre charge. Nous vous demandons lors de votre retour de prendre toutes les précautions d'emballage requises pour la protection du produit retourné.

Un chèque de remboursement vous sera alors adressé dans un délai maximum de 14 jours à compter de la notification de votre décision de rétractation. Toutefois, nous différerons le remboursement de votre équipement jusqu'à ce que nous ayons reçu le bien que vous nous retournez ou jusqu'à ce que vous ayez fourni une preuve d'expédition du bien. La date retenue est celle du premier de ces deux faits. Vous devrez renvoyer le ou les biens à Orange, dans les 14 (quatorze) jours qui suivent la notification de votre décision de rétractation..

Article 13 – Preuve des transactions

Les données enregistrées par le système de paiement utilisé et choisi par vous même (établissement bancaire ou autre), constituent la preuve de l'ensemble des transactions financières passées par la boutique, vous même et ledit établissement (ou autre organisme).

Article 14 – Protection des données

Le traitement des données personnelles se fait dans le respect de la Loi relative à l'Informatique, aux fichiers et aux Libertés du 6 janvier 1978.

Les informations qui vous sont demandées, par Orange et Orange Lease (en cas de paiement échelonné pour le téléphone mobile), sont pour certaines signalées nécessaires pour traiter et exécuter vos demandes et pour d'autres, utiles pour vous connaître et améliorer les services qui peuvent vous être proposés sur la boutique en ligne Sosh.

Vous disposez à tout moment, d'un droit d'accès et de rectification ou d'opposition aux données personnelles vous concernant. Il vous suffit pour cela d'adresser un courrier au service client de l'offre concernée.

Vous recevez des informations commerciales par e-mail de la boutique en ligne Sosh. Si vous ne souhaitez pas en recevoir, cliquez sur le lien de désabonnement figurant sur chaque envoi.

Nous vous informons par ailleurs, que des cookies enregistrent certaines informations qui sont stockées dans la mémoire de votre disque dur. Ces informations nous servent à générer des statistiques d'audience du site. Ces cookies ne contiennent pas d'informations confidentielles vous concernant.

Article 15 – Force majeure

La responsabilité de la boutique en ligne Sosh, ou de ses partenaires, ne peut pas être engagée au cas où l'inexécution ou le retard dans l'exécution de l'une ou de plusieurs obligations contenues dans le présent contrat résulte d'un cas de force majeure.

Sont considérés notamment comme cas de force majeure les intempéries exceptionnelles, les catastrophes naturelles, les incendies et inondations, la foudre, les surtensions électroniques, les attentats, les grèves et les restrictions légales ou réglementaires à la fourniture de services de télécommunications, et tout autre événement de force majeure au cas fortuit au sens de l'article 1148 du code civil.