



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 – Simlockage

Tout mobile acheté sur le site sosh.fr dans le cadre de la souscription à une offre mobile Sosh ou par un client Sosh est désimlocké.

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 ou vous authentifierez à l'aide de votre compte existant.

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 ;
- l'adresse de livraison de vos achats doit être localisée en France métropolitaine ;
- 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 12](#)).

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 Sosh.

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 sur sosh.fr.

CAS PARTICULIERS, PRECOMMANDE :

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.

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. Il en va de même pour la [rémunération pour copie privée](#) dont le montant est collecté à la source.

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 :

Dans certains cas, si vous souscrivez à une offre Sosh, vous êtes susceptible de finaliser votre commande en renvoyant votre contrat d'abonnement Sosh (daté, signé et accompagné des justificatifs demandés) et, le cas échéant, le contrat Orange Lease pour le paiement échelonné du terminal mobile (contrat daté, signé et accompagné des justificatifs demandés), dans un délai de 8 (huit) jours ouvrés à compter de la date de réception de votre colis, vous serez redevable de la totalité du montant du paiement échelonné, ainsi que des communications passées pendant ce délai.

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 carte bancaire 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

100-110 Esplanade du Général de Gaulle

Cœur Défense - Tour B - 5ème étage Cœur

92932 LA DEFENSE CEDEX

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

Vous devenez pleinement propriétaire du Mobile dès sa livraison et si vous avez choisi le paiement échelonné, vous devenez concomitamment débiteur d'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 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 - service après-vente

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 vingt-quatre mois, 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.

Vous trouverez les modalités de mise en œuvre de la garantie sur Sosh.fr.

Article 12 – Droit de rétractation

Lorsque vous achetez à des fins personnelles, dans le cadre de votre commande sur internet, vous bénéficiez d'un droit de rétractation pendant un délai de 21 (vingt- et-un) jours, à compter de la date de votre commande. Vous pouvez notamment exercer votre droit de rétractation sur sosh.fr.

Nous

Le retour de vos équipements (le mobile, le cas échéant la Livebox et/ou le décodeur et/ou de tout autre produit) se fera à vos frais 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 14 (quatorze) jours suivant la notification de votre décision de rétractation.

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

Vous serez remboursé 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...

Nous vous facturerons votre offre au prorata jusqu'à la date de réception de votre rétractation ainsi que les éventuelles communications effectuées et non comprises dans votre forfait.

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

Vous trouverez la politique de protection des données ci-dessous, annexée à votre contrat.

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.

Article 16 - Règlement des litiges

Nous nous efforcerons de régler à l'amiable tout litige concernant l'interprétation ou l'exécution des présentes. Toute réclamation doit être adressée Orange sur Sosh.fr > assistance.

La réclamation est traitée dans un délai d'un (1) mois calendaire à compter de sa réception. Si la réponse obtenue ne vous satisfait pas, vous avez la faculté de saisir le

Service National Consommateur
33732 Bordeaux Cedex 9,

sous réserve que les motifs soient identiques à ceux de votre demande initiale. Après épuisement des recours amiables internes, vous pouvez saisir le Médiateur des Communications Électroniques en complétant en ligne le formulaire mis à votre disposition sur le site du médiateur (<http://www.mediateur-telecom.fr>) ou fourni par le Service Clients sur simple demande. Ce qui précède n'exclut pas votre droit de porter votre réclamation à l'égard d'Orange devant les tribunaux français.

ANNEXE - Politique de protection des données personnelles

Orange s'engage, dans le cadre de ses activités et conformément à la législation en vigueur en France et en Europe, à assurer la protection, la confidentialité et la sécurité des données à caractère personnel des utilisateurs de ses services, ainsi qu'à respecter leur vie privée.

La présente Politique vous informe sur la façon dont Orange, ses sous-traitants et ses éventuels partenaires traitent vos données personnelles.

Cette Politique est notamment applicable aux clients et utilisateurs des offres et services et aux visiteurs des sites pro.orange.fr, orange.fr et orange.com.

Elle est susceptible d'être complétée par des informations spécifiques portées à la connaissance de l'utilisateur, s'agissant d'une offre ou d'un service particulier.

Pourquoi Orange traite vos données ?

Orange ne traite les données personnelles que pour des finalités déterminées, explicites et légitimes. Orange ne traite pas ces données de manière incompatible avec ces finalités.

- Orange traite vos données dans le cadre de l'exécution d'un contrat

A cet effet, les finalités poursuivies par Orange sont les suivantes :

Gérer l'identité du client ou de l'utilisateur et l'authentifier
Gérer la commande
Gérer le matériel
Facturer et encaisser les paiements
Assurer le Service Avant-Vente et vendre
Assurer le Service Après-Vente
Gérer les données personnelles, caractéristiques et droits d'un contrat
Traiter les résiliations
Traiter les réclamations
Communiquer au titre de la gestion de la clientèle Recouvrer les factures
Gérer les courriers entrants
Recouvrer les impayés
Gérer les contentieux
Gérer les demandes relatives aux droits des personnes concernées
Stocker des données client ou d'un utilisateur
Proposer des services d'authentification
Opérer le réseau
Opérer les services

Vos données sont conservées pour la durée nécessaire à l'accomplissement des finalités mentionnées ci-dessus. S'agissant des traitements relatifs à l'exécution du contrat, les données peuvent être conservées au maximum pour une durée de trois ans à compter de la fin de la relation.

- Orange réalise également des traitements de données pour d'autres finalités que la stricte exécution de contrats. Dans ce cas, Orange s'assure d'avoir un intérêt légitime à réaliser le traitement. Par ailleurs, des traitements pourront faire l'objet, autant que de besoin, du recueil de votre consentement, que vous pourrez retirer à tout moment.

A cet effet, les finalités poursuivies par Orange sont les suivantes :

Organiser des opérations de marketing direct.
Organiser des animations commerciales
Organiser des jeux concours
Analyser les usages des offres et des services pour faire des propositions au client

Sonder les clients ou les utilisateurs
Améliorer les offres et la relation client
Restituer au client la vision de son réseau domiciliaire
Assurer la sécurité des plateformes et services
Préparer le déploiement du réseau
Déployer et opérer le réseau
Déployer et opérer les offres et services
Lutter contre la fraude

Vos données sont conservées pour la durée nécessaire à l'accomplissement des finalités mentionnées ci-dessus.

- Orange traite également vos données pour répondre à ses obligations légales ou réglementaires

A cet effet, les finalités poursuivies par Orange sont les suivantes :

Conserver les données requises pour être mesure de répondre aux obligations légales
Gérer les demandes de communication de données des autorités habilitées
Gérer les demandes d'interceptions
Assurer le blocage, à l'utilisation, des mobiles déclarés volés

Vos données peuvent être conservées le temps nécessaire pour permettre à Orange de répondre à ses obligations légales.

- Orange est également susceptible de réaliser des traitements de vos données à des fins statistiques, y compris en commercialisant les statistiques obtenues. Dans ce cas l'ensemble des données est préalablement rendu anonyme.

Quelles sont les données traitées ?

Selon le cas, Orange traite vos données personnelles, directement collectées auprès de vous ou résultant de l'utilisation des produits ou services. Orange est également susceptible d'être destinataire de données qui ont été collectées auprès de vous par un tiers.

Orange ne traite une donnée ou une catégorie de données que si elle est strictement nécessaire à la finalité poursuivie. Vous pouvez retrouver des informations sur ces finalités ci-dessus.

Orange traite les catégories de données suivantes :

Données d'identification : Nom, prénom, identifiant, SIREN...

Caractéristiques personnelles : date de naissance, nationalité...

Données de contact : adresse postale, email, numéro de téléphone...

Vie personnelle : centres d'intérêts, statut marital...

Données économiques et financières : moyens de paiement, historique des paiements...

Données de connexion, d'usage des services et d'interaction : Logs de connexion, et d'usage, compte rendu d'intervention...

Produits et services détenus ou utilisés

Profils et scores permettant la segmentation client

Données de contenu : Fichiers stockés sur le cloud, boîte email....

Données de localisation

Quels sont les destinataires de vos données ?

Les données collectées sont destinées aux services internes d'Orange et à ses sous-traitants.

Les données peuvent également être traitées par des partenaires d'Orange. Il s'agit des situations où des partenaires interviennent pour la fourniture de prestations. Il peut également s'agir de traitements auxquels il vous est proposé de consentir.

Les données traitées peuvent enfin, être transmises aux autorités compétentes, à leur demande, dans le cadre de procédures judiciaires, dans le cadre de recherches judiciaires et de sollicitations d'information des autorités ou afin de se conformer à d'autres obligations légales

Vos données sont-elles traitées hors de l'Union Européenne ?

Les données collectées sont susceptibles d'être traitées hors de l'Union Européenne. Dans ce cas, Orange prend les dispositions nécessaires avec ses sous-traitants et partenaires pour garantir un niveau de protection de vos données adéquat et ce en toute conformité avec la réglementation applicable.

Si les sous-traitants et partenaires concernés ne sont pas adhérents à l'accord Privacy Shield s'agissant de transferts vers les Etats-Unis d'Amérique, ou ne sont pas situés dans un pays disposant d'une législation considérée comme offrant une protection adéquate, ils auront alors préalablement signé les «clauses contractuelles types» de la Commission européenne ou seront soumis à des Règles internes contraignantes approuvées par les autorités.

Quels sont vos droits ?

Vous disposez d'un droit d'accès, de rectification et de suppression des données qui vous concernent. Vous pouvez demander la portabilité de ces dernières. Vous avez également le droit de vous opposer aux traitements réalisés ou d'en demander la limitation.

Vous pouvez émettre des directives sur la conservation, la suppression ou la communication de vos données personnelles après votre décès.

- Règles spécifiques au démarchage téléphonique

Tout consommateur peut s'inscrire gratuitement sur une liste d'opposition dénommée « Bloctel » afin de ne plus être démarché téléphoniquement par un professionnel avec lequel il n'a pas de relation contractuelle en cours. Le consommateur peut s'inscrire sur le site www.bloctel.gouv.fr ou par courrier adressé à :

Société Opopsetel, Service Bloctel, 6, rue Nicolas Siret – 10 000 Troyes

Comment exercer vos droits ?

Vous pouvez exercer vos droits à tout moment, ainsi que contacter le Délégué à la Protection des Données personnelles à l'adresse ci-dessous :

Orange Service Client Gestion des données personnelles 33732 Bordeaux cedex 9. Toute demande d'exercice de vos droits doit être accompagnée de la photocopie d'un justificatif d'identité (carte nationale d'identité délivrée par l'Etat français ou carte d'identité de l'Union Européenne ou passeport, carte de résident délivrée par l'Etat français, carte de séjour délivrée par l'Etat français ou livret de circulation délivré par l'Etat français). Une réponse vous sera adressée dans un délai d'un mois à compter de la réception de votre demande.

- Possibilité de saisir la CNIL

Si vos échanges avec Orange n'ont pas été satisfaisants, vous avez la possibilité d'introduire une réclamation auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL), autorité de contrôle en charge du respect des obligations en matière de données à caractère personnel en France.

Comment vos données sont-elles sécurisées ?

Orange s'assure que vos données sont traitées en toute sécurité et confidentialité, y compris lorsque certaines opérations sont réalisées par des sous-traitants.

A cet effet les mesures techniques et organisationnelles appropriées pour éviter la perte, la mauvaise utilisation, l'altération et la suppression des données personnelles vous concernant sont mises en place. Ces mesures sont adaptées selon le niveau de sensibilité des données traitées et selon le niveau de risque que présente le traitement ou sa mise en œuvre.

Modification de la Politique de protection des données personnelles

La présente Politique de protection des données personnelles peut être amenée à évoluer.