

TARIFS EN VIGUEUR  
AU 09 NOVEMBRE 2017

# LES TARIFS DE L'OFFRE



**#LES OFFRES#LES OPTIONS**

Sosh par **Orange**

Tarifs applicables sur les territoires Guadeloupe, Guyane-française, Martinique, Saint-Barthélemy et Saint-Martin.

Orange Caraïbe – S.A. au capital de 5 360 000€ - Siège social : 1 Av Nelson Mandela – 94110 Arceuil – 379 984 891 RCS/Créteil – Décembre 2016

# Contactez-nous

de 8h à 20h du lundi au samedi

## Contactez le service client

Depuis le site web  
soshcaraibe.fr

Depuis votre mobile  
740\*  
(appel gratuit depuis les Antilles-Guyane françaises)

Depuis une ligne fixe  
0 808 800 940\*

Depuis l'Hexagone et l'international  
740 (depuis votre mobile)  
+ 0 808 800 940  
(tarif d'un appel vers la zone locale)

Vous pouvez également gérer vous-même  
votre compte **7j/7, 24h/24** depuis votre  
mobile via l'application MySosh Caraïbe

Suivez-nous aussi sur :



<https://www.facebook.com/Sosh-Caraibe>



[https://twitter.com/sosh\\_caraibe](https://twitter.com/sosh_caraibe)

\* Le temps d'attente avant la mise en relation avec votre conseiller est gratuit depuis les réseaux Orange. Puis facturé au prix d'une communication locale.

# Sommaire

<b>LES FORFAITS MOBILE SOSH Caraïbe .....</b>	<b>4</b>
LES FORFAITS SOSH Caraïbe .....	4
<b>VOYAGER AVEC SOSH Caraïbe .....</b>	<b>7</b>
<b>RELATION CLIENT SOSH Caraïbe.....</b>	<b>9</b>
<b>LES OPTIONS SOSH Caraïbe.....</b>	<b>11</b>
Les options Internet .....	11
Les pass Internet+ .....	11
Les recharges Internet .....	11
Options SMS flash .....	11
<b>L'ASSURANCE MOBILE SOSH Caraïbe .....</b>	<b>12</b>
Les options pour assurer votre mobile .....	12
<b>SERVICES ET PRESTATION SOSH Caraïbe .....</b>	<b>13</b>
Les services ponctuels.....	13
Les numéros spéciaux .....	14
<b>LES MIGRATIONS .....</b>	<b>15</b>
Les migrations des clients Orange mobile vers une offre Sosh .....	15

# LES FORFAITS MOBILE SOSH Caraïbe

## LES FORFAITS SOSH Caraïbe

Les forfaits SOSH Caraïbe, sont disponibles avec l'ensemble des couvertures réseaux d'Orange GSM/GPRS/EDGE/3G/3G+/H+/4G/4G+ pour un usage depuis un mobile compatible. Offres réservées aux clients résidant aux Antilles-Guyane françaises.

PRIX MENSUEL DE L'OFFRE	Tarifs / mois sans engagement			
	Sosh mobile 4,99€ non bloqué	4,99€		
Sosh mobile 4,99€ bloqué	4,99€			
Sosh mobile 24,99€ non bloqué	24,99€			
Sosh mobile 34,99€ non bloqué	34,99€			

  

DUREE MINIMALE D'ENGAGEMENT	Les forfaits Sosh Caraïbe sont sans engagement.			
-----------------------------	---	--	--	--

  

DESCRIPTIF DE L'OFFRE OU DU GROUPE D'OFFRES	Sosh mobile 4,99€	Sosh mobile 4,99€ bloqué	Sosh mobile 24,99€	Sosh mobile 34,99€
	<b>Depuis la zone locale : Guadeloupe, Martinique, Guyane, St Martin et St Barthélémy</b>			
Internet mobile	50Mo	50Mo	1Go	10Go
	bloqué rechargeable	bloqué rechargeable	débit réduit	débit réduit
Appels en zone locale et vers l'Hexagone	1h	1h	illimité 24/7	illimité 24/7
SMS/MMS en zone locale et vers l'Hexagone	illimités 24/7			
<b>Depuis l'Europe (hors zone locale), la Réunion, Mayotte et Saint Pierre et Miquelon</b>				
Internet mobile	50Mo mutualisé avec le volume Internet de la zone locale	50Mo mutualisé avec le volume Internet de la zone locale	1Go mutualisé avec le volume Internet de la zone locale	10Go mutualisé avec le volume Internet de la zone locale
Appels vers l'Europe, DROM et zone locale	1h	1h	illimité 24/7	illimité 24/7
SMS/MMS	illimités 24/7			

**Appels, SMS et MMS illimités depuis la zone locale, les DROM et l'Europe: hors coût du service des numéros spéciaux, hors numéros courts et surtaxés, dans la limite de 200 correspondants différents par mois, 2h max/appel sous réserve de crédit supérieur à 1€ et hors restrictions éventuelles mises en œuvre par les opérateurs mobiles destinataires. Illimités entre personnes physiques et pour un usage personnel non lucratif direct.**

**Pour tous les forfaits Sosh Caraïbe**

**1. Usages en zone locale**  
 - Crédit équivalent, selon le volume d'heures choisi, à des appels vers les fixes et mobiles, locaux et de l'hexagone. Au-delà du volume inclus dans l'offre (hors forfait bloqué), les appels vers les fixes et mobiles locaux et de l'hexagone sont facturés 0,40€/min.

**2. Usages depuis l'international**  
 Les appels et SMS compris dans le forfait en zone locale sont aussi valables depuis l'Europe et les DROM vers les fixes et les mobiles de la zone locale et des DROM.  
 Toutes les autres communications émises depuis la zone locale, l'hexagone et l'international sont décomptées, au tarif en vigueur, déduites du forfait ou du compte recharge.  
 Les connexions Internet mobile depuis l'Europe et les DROM sont décomptées comme en local.

	<p><b>3. Zone Europe :</b> Açores (les), Aland (iles), Allemagne, Autriche, Baléares, Belgique, Bulgarie, Canaries (iles), Chypre, Corfou (île), Crète, Cyclades (les), Croatie, Danemark, Espagne, Estonie, Féroé (iles), Finlande, Gibraltar, Grèce, Hongrie, Irlande, Islande, Italie, Jersey, Lettonie, Liechtenstein, Lituanie, Luxembourg, Madère, Malte, Man (île de), Norvège, Pays-Bas, Pologne, Portugal, République tchèque, Rhodes (île de), Roumanie, Royaume-Uni, Saint-Marin, Sardaigne, Sicile, Slovaquie, Slovénie, Suède, Vatican, Suisse.</p> <p><b>4. Zone DROM :</b> Réunion et certaines collectivités d'outre-mer : Mayotte et Saint-Pierre et Miquelon.</p>
<p>CARACTERISTIQUE DE L'INTERNET MOBILE</p>	<p>Usages en zone locale, en zone Europe et DROM  Pas de report du volume internet non consommé sur les mois suivants.  Contenus et services payants non compris.</p> <p><b>Pour le forfait SOSH mobile 4,99€ bloqué</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Accès au réseau 4G/4G+</li> <li>- 50Mo d'internet mobile inclus</li> <li>- usage internet bloqué au-delà du volume inclus Possibilité de débloquent en souscrivant à une option internet, ou en achetant une recharge Internet.</li> <li>- accès à internet à partir du navigateur ou d'applications</li> <li>- envoi et réception d'emails et de pièces jointes</li> <li>- certains smartphones peuvent générer des usages internet sans action de la part du client (mises à jour, push mail ou appli)</li> </ul> <p><b>Pour le forfait SOSH mobile 4,99€ non bloqué</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Accès au réseau 4G/4G+</li> <li>- 50Mo d'internet mobile inclus puis 0,05€/Mo facturés au-delà (bloqué à 10€ de hors forfait)</li> <li>- accès à internet à partir du navigateur ou d'applications</li> <li>- envoi et réception d'emails et de pièces jointes</li> <li>- certains smartphones peuvent générer des usages internet sans action de la part du client (mises à jour, push mail ou appli)</li> </ul> <p><b>Pour le forfait SOSH mobile 24,99€ non bloqué</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Accès au réseau 4G/4G+</li> <li>- 1Go d'internet mobile inclus avec une réduction du débit au-delà jusqu'à la date de facturation. Possibilité de recouvrer un débit optimal en souscrivant à une option internet, ou en achetant un pass Internet+.</li> <li>- accès à internet à partir du navigateur ou d'applications</li> <li>- envoi et réception d'emails et de pièces jointes</li> <li>- certains smartphones peuvent générer des usages internet sans action de la part du client (mises à jour, push mail ou appli)</li> </ul> <p><b>Pour le forfait SOSH mobile 34,99€ non bloqué</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Accès au réseau 4G/4G+</li> <li>- 10Go d'internet mobile inclus avec une réduction du débit au-delà jusqu'à la date de facturation. Possibilité de recouvrer un débit optimal en souscrivant à une option internet, ou en achetant un pass Internet+.</li> <li>- accès à internet à partir du navigateur ou d'applications</li> <li>- envoi et réception d'emails et de pièces jointes</li> <li>- certains smartphones peuvent générer des usages internet sans action de la part du client (mises à jour, push mail ou appli)</li> </ul> <p>Les informations données ci-dessus n'ont pas de valeur contractuelle et sont susceptibles d'évolution. Sous réserve d'un équipement compatible et de couverture réseaux GSM/GPRS/EDGE/3G/3G+/H+/4G/4G+.  Une fois le volume Internet mobile inclus dans l'offre épuisé, tous les services Internet mobile restent accessibles en débit réduit. Possibilité de débloquent en souscrivant à une option internet, ou en achetant un pass Internet+.</p>
<p>DECOMPTE DES COMMUNICATIONS INCLUSES</p>	<p>Les appels émis depuis la zone locale sont décomptés à la seconde dès la 1ère seconde dans le forfait et à la seconde au-delà d'une 1ère minute indivisible dans le crédit rechargé (hors n° spéciaux). Pour les appels émis depuis la zone Europe (DROM, Hexagone et Europe) vers la même zone, les paliers de facturation s'appliquent de la même manière qu'en zone locale (hors n° spéciaux).</p>
<p>SERVICES INCLUS</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- La présentation du numéro</li> <li>- La messagerie vocale</li> <li>- Le double appel</li> <li>- Le signal d'appel</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- La conférence mobile</li> <li>- Le SMS de notification des appels en absence et de la réapparition dans le réseau d'un interlocuteur hors zone que vous avez cherché à joindre</li> <li>- L'option monde (communication à l'international)</li> <li>- Le suivi conso #123#, sur l'application MySosh Caraïbe ou sur l'espace client soshcaraibe.fr</li> </ul>
CONDITIONS DE RESILIATION A L'INITIATIVE DU CLIENT	<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 Sosh.</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>
CARACTERISTIQUES TECHNIQUES, EQUIPEMENT	<p>GSM, GPRS, EDGE, 3G, 3G+, H+, 4G et 4G+ sous réserve de disposer d'un mobile compatible.</p> <p><b>3G+</b> : débit maximum théorique de connexion en réception jusqu'à 14,4 Mbit/s</p> <p><b>H+</b> : débit maximum théorique de connexion en réception jusqu'à 42 Mbit/s, accessible dans les villes déployées.</p> <p><b>4G</b> : débit maximum théorique de connexion en réception jusqu'à 150 Mbit/s. accessible dans les villes déployées</p> <p><b>4G+</b> : débit maximum théorique de connexion en réception jusqu'à 223 Mbit/s et jusqu'à 300 Mbit/s, uniquement dans les zones ayant fait l'objet d'un déploiement technique à date.</p> <p>La 4G à l'étranger est disponible selon l'offre souscrite, la disponibilité d'un accord de roaming 4G entre Orange et un opérateur partenaire, le terminal du client et le support par ce terminal des bandes de fréquences LTE opérées par l'opérateur partenaire et la disponibilité de la couverture 4G de l'opérateur partenaire.</p>
SERVICE CLIENT	<p><b>Gérer soi-même son compte 7j/7</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Webconseillers disponibles sur les réseaux sociaux du lundi au vendredi de 9h à 17h sauf jours fériés</li> <li>- sur soshcaraibe.fr &gt; espace client &gt; mon compte mobile</li> <li>- depuis votre mobile via l'application MySosh Caraïbe</li> <li>- FAQ sur soshcaraibe.fr</li> </ul> <p><b>Service clients mobile depuis la zone locale</b></p> <p>Le service client par téléphone est disponible de 8h à 20h du lundi au samedi sauf jours fériés</p> <p>Depuis une ligne Sosh Caraïbe : composer le <b>740</b> appel au prix d'un appel local depuis les Antilles et Guyane française. Le temps d'attente avant la mise en relation avec le conseiller est gratuit depuis les réseaux Sosh.</p> <p>Depuis un poste fixe : composer le <b>0 808 800 940</b>, prix d'un appel local depuis les Antilles et Guyane françaises. Pour le détail du coût d'une communication locale, consultez la Fiche Tarifaire de l'opérateur.</p> <p>Vous pouvez également gérer votre consommation 24h/24, 7j/7 depuis votre mobile, en composant le #123#. Accès au service clients depuis l'hexagone et l'international (tarif d'un appel vers la zone locale), composez le 0 808 800 940.</p> <p><b>Service client mobile par téléphone depuis l'International</b></p> <p>Accès au service clients depuis l'international (tarif d'un appel vers la zone locale), composer le <b>0 808 800 940</b>.</p>
MODALITES DE RECHARGEMENT SOSH MOBILE 4,99€ BLOQUE	<p><b>Crédit de communication permettant d'accéder aux usages suivants :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- voix en France métropolitaine et vers les départements d'outre-mer, international et roaming</li> <li>- usages surtaxés (SMS, MMS, coût du service des numéros spéciaux, etc..)</li> </ul> <p>Vous pouvez recharger votre crédit de communication par CB ou par report sur facture</p> <p>en composant le #123# rechargement maximum de 100€ sur 180 jours glissants.</p>

# VOYAGER AVEC SOSH Caraïbe

## Tarifs depuis la zone locale vers l'étranger

	Zone Caraïbe Amérique	Zone Europe	Zone Reste du monde
Appels	0,86€/min	1,20€/min	1,70€/min
SMS		0,30€/SMS	
MMS		0,70€/MMS	

## Tarifs depuis les DROM, l'Hexagone et l'étranger

Depuis	DROM, Hexagone et Europe <sup>(1)</sup>	Caraïbe-Amérique		Reste du monde
<b>APPELS EMIS VERS :</b>				
Zone Europe (DROM, Hexagone et Europe) <sup>(1)</sup>	Tarif local	2€/min 1,85€/min		2,50€/min 2,30€/min
Appel vers messagerie vocale <sup>(1)</sup>				
Caraïbe-Amérique <sup>(2)</sup>	2€/min 1,85€/min	1€/min 0,93€/min	2€/min 1,85€/min	2,50€/min 2,30€/min
Reste du monde <sup>(1)</sup>		2,50€/min 2,30€/min		
Numéros spéciaux		2€/min 1,85€/min		
<b>APPELS RECUS :</b>				
Réception d'appel et de message sur la messagerie vocale	Gratuit	0,40€/min 0,37€/min	0,80€/min 0,74€/min	1,70€/min 1,57€/min
<b>MESSAGES EMIS</b>				
SMS vers les DROM, l'Hexagone et l'Europe	Tarif local			
SMS vers la zone Caraïbe-Amérique et le reste du monde	0,07€/SMS 0,06€/SMS			0,40€/SMS 0,37€/SMS
MMS vers les DROM, l'Hexagone et l'Europe	Tarif local			
MMS vers la zone Caraïbe-Amériques et le reste du monde	0,22€/MMS 0,20€/MMS			0,70€/MMS 0,65€/MMS
<b>INTERNET</b>				
Offre comprenant de l'internet mobile <sup>(2)</sup>	Tarif local	5€/Mo 4,61€/Mo		10€/Mo 9,22€/Mo

### Zone Guadeloupe, Martinique en rouge

Zone Guyane, Saint-Martin, Saint Barthélemy en noir

(\*) Zone Europe comprend DROM, Hexagone, Europe. (1) Depuis les zones Caraïbe-Amériques et reste du monde, les appels émis et reçus sont facturés par palier de 30 secondes au-delà de la première minute indivisible. (2) Connexions Internet décomptées au Ko depuis la zone Europe, Hexagone et DROM et décomptées par palier de 10 Ko depuis la zone Caraïbe-Amériques et reste du monde.

## Les zones tarifaires

### Zone Caraïbe-Amériques :

Anguilla, Antigua Et Barbuda, Argentine, Aruba, Bahamas, Barbade, Belize, Bermudes, Bolivie, Bonaire, Brésil, Canada, Chili, Colombie, Costa Rica, Cuba, Curaçao, Dominique, Equateur, États-Unis, Grenade, Guatemala, Guyana, Haïti, Honduras, Iles Caïmans, Iles Turques Et Caïques, Iles Vierges Britanniques, Iles Vierges U.s., Jamaïque, Mexique, Montserrat, Nicaragua, Panama, Paraguay, Pérou, Porto Rico (USA), République Dominicaine, Saint Kitts Et Nevis, Saint Vincent, Sainte Lucie, Salvador, Surinam, Trinite Et Tobago, Uruguay, Venezuela

### Zone Europe :

Allemagne, Autriche, Belgique, Bulgarie, Chypre, Croatie, Danemark, Espagne, Estonie, Finlande, France, Grèce, Hongrie, Irlande, Islande, Italie, Lettonie, Liechtenstein, Lituanie, Luxembourg, Malte, Mayotte, Norvège, Pays Bas, Pologne, Portugal, République Tchèque, Réunion, Roumanie, Royaume Uni, Saint Pierre et Miquelon, Slovaquie, Slovénie, Suède, Suisse

### Zone Reste du monde :

Afrique Du Sud, Albanie, Algérie, Arménie, Australie, Bahreïn, Benin, Biélorussie, Birmanie, Botswana, Brunei, Burkina Faso, Cameroun, Centrafrique, Chine, Cote D'ivoire, Egypte, Émirats Arabes Unis, Gabon, Ghana, Guinée, Guinée Equatoriale, Hong Kong, Inde, Indonésie, Irak, Israël, Japon, Jersey, Jordanie, Kenya, Laos, Liban, Liberia, Madagascar, Malaisie, Mali, Maroc, Maurice, Moldavie, Namibie, Niger, Nigeria, Nouvelle Calédonie, Nouvelle Zélande, Oman, Ouganda, Philippines, Polynésie Française, Qatar, République Démocratique Du Congo, Réseau Maritime, Russie, Samoa, Sénégal, Serbie Et Monténégro, Singapour, Sri Lanka, Syrie, Taïwan, Tanzanie, Thaïlande, Togo, Tunisie, Turquie, Ukraine, Vanuatu, Vietnam, Wallis-et-Futuna.

**Communications et connexions accessibles à l'étranger, toutes zones confondues, via l'option Monde incluse et gratuite par défaut dans les offres.**

## Les Pass internationaux

### Pass Internet Horizon

Pour rester connecté lors de vos déplacements en zone Caraïbe-Amériques

	Pass Internet Horizon <sup>(1)</sup>		
Validité	7 jours	7 jours	20 jours
Volume	100 Mo	300 Mo	1 Go
Prix	9€ <sup>(2)</sup>	19€ <sup>(2)</sup>	39€ <sup>(2)</sup>

Usage en zone Caraïbe-Amériques sur réseaux et mobiles compatibles.

Pass Internet Horizon permettant de disposer de 100 Mo à 1 Go d'Internet mobile en itinérance, en fonction du Pass acheté. Ne sont pas compris dans les Pass Internet Horizon les contenus et services payants. Connexions décomptées au Ko.

Souscriptions au #131#, via l'application MySosh Caraïbe, depuis votre espace client.

Le paiement du Pass Internet Horizon est décompté du crédit disponible de l'offre (sous réserve de disposer d'un crédit supérieur ou égal au prix du Pass) ou reporté sur la facture ou le paiement peut s'effectuer par Carte Bancaire (fonction du mode de paiement). Les Pass Internet Horizon sont valables à compter de la 1ère connexion à l'étranger jusqu'à la fin de la durée limite de validité. Les Pass Internet Horizon sont cumulables avec d'autres recharges, mais ne sont pas cumulables entre eux

### Pass Internet Voyage

Pour rester connecté lors de vos déplacements en zone Reste du Monde

	Pass Internet Voyage (3)			
	Pass découverte usage ponctuel	Pass confort usage limité	Pass premium usage soutenu	Pass Intense usage intensif
Validité	24h	7 jours	7 jours	20 jours
Volume	10 Mo	50 Mo	220 Mo	500Mo
Prix	3€ <sup>(2)</sup>	10€ <sup>(2)</sup>	40€ <sup>(2)</sup>	80€ <sup>(2)</sup>

Usage en zone Reste du monde sur réseaux et mobiles compatibles.

Pass Internet Voyage permettant de disposer de 10 Mo à 500 Mo d'Internet mobile en itinérance, en fonction du Pass acheté. Ne sont pas compris dans les Pass Internet Voyage les contenus et services payants. Connexions décomptées au Ko.

Souscriptions au #131#, via l'application MySosh Caraïbe, depuis votre espace client, ou encore depuis la page.

Le montant du Pass Internet Voyage est décompté du crédit disponible de l'offre (sous réserve de disposer d'un crédit supérieur ou égal au prix du Pass) ou reporté sur la facture ou le paiement peut s'effectuer par Carte Bancaire (fonction du mode de paiement). Les Pass Internet Voyage sont valables à compter de la 1ère connexion à l'étranger jusqu'à la fin de la durée limite de validité. Les Pass Internet Voyage sont cumulables avec d'autres recharges, mais ne sont pas cumulables entre eux.

(1) Pass valables dans les pays de la zone Caraïbe-Amériques, à compter de la souscription. Liste des pays compatibles sur [orangecaraïbe.com](http://orangecaraïbe.com).

(2) Prix des connexions Internet mobile en dépassement du Pass : voir tableau des tarifs en vigueur dans la zone concernée.

(3) Pass valables dans les pays de la zone Reste du Monde, à compter de la souscription. Liste des pays compatibles sur [orangecaraïbe.com](http://orangecaraïbe.com)



# RELATION CLIENT SOSH Caraïbe

MODES DE CONTACT	<b>Téléphone</b>	740 depuis une ligne Sosh 0 808 800 940 depuis une ligne fixe ou depuis l'international pour plus détails voir la rubrique service clients ci-dessus	
	<b>Chat</b>	non disponible	
	<b>Boutique</b>	non disponible	
	<b>Courrier électronique</b>	Envoi depuis espaceclient.soshcaraibe.fr	
	<b>autres</b>	www.soshcaraibe.fr <a href="https://www.facebook.com/Sosh-Caraibe">https://www.facebook.com/Sosh-Caraibe</a> <a href="https://twitter.com/sosh_caraibe">https://twitter.com/sosh_caraibe</a>	
CERTIFICATION	Non applicable.		
GESTION DE COMPTE CLIENT		<b>Espace client Web (depuis PC ou mobile)</b>	<b>Application smartphone MySosh Caraïbe</b>
	<b>Accès à la consommation du mois en cours</b>	Oui	Oui
	<b>Possibilité de gestion multi-compte au sein d'un même espace</b>	Oui	Non
PRISE EN CHARGE DES APPELS EN SERVICE CLIENT	Non applicable		
DELAI DE RETABLISSEMENT DU SERVICE AVANT COMPENSATION	Sosh s'engage à rétablir le service dans un délai de 2 jours ouvrés.		
INFORMATIONS DISPONIBLES EN LIGNE		<b>Espace client Web (depuis PC ou mobile)</b>	<b>Application smartphone MySosh Caraïbe</b>
	<b>Déclaration vol</b>	Uniquement pour demander la suspension	Non
	<b>Code PUK</b>	Oui	Non
	<b>Blocage ligne</b>	Non	Non
	<b>Changement d'option et d'offre</b>	Oui	Changement d'option uniquement
<b>Accès à l'historique des contacts vers le service client</b>	Non	Non	

GESTION DES RECLAMATIONS	1) Dépôt des réclamations en boutique, sur le Web et par courrier		Avis de réception		
			SMS	Courrier électronique	Courrier
		Boutique	non disponible		
		Web par courrier électronique	Non	Oui	non
		Web par chat	non disponible		
		Courrier	SMS ou courrier électronique selon les coordonnées laissées par le client		Oui, si délai de réponse supérieur à 48h
	2) Délai maximum de réponse		Sosh 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) Etat d'avancement de la réclamation client		Espace client Web (depuis PC ou mobile)		Application smartphone MySosh Caraïbe
Possibilité de consulter l'état d'avancement de la réclamation client		Non		Non	

# LES OPTIONS SOSH Caraïbe

Les offres et options incluant l'usage de services multimédia (navigation internet, consultation de chaînes TV, musique...) nécessitent de disposer d'un mobile compatible et d'être en zone de couverture EDGE / 3G/ 3G+ / H+ / 4G/ 4G+. Afin d'assurer une qualité de service optimale sur son réseau, au bénéfice de ses clients, Orange pourra limiter le débit proposé en cas de dépassement d'un seuil d'usage raisonnable, défini dans le cadre de l'offre ou de l'option concernées. En cas de cumul entre plusieurs seuils, le seuil d'usage raisonnable le plus élevé de l'offre ou de l'option prévaut. Le débit nominal proposé est rétabli à la date de facturation. Les options multimédia sont des options sans engagement.

## Les options Internet

<b>Option Internet 500 Mo</b>	<b>5€/mois</b>
<b>Option Internet 1 Go</b>	<b>10€/mois</b>
<b>Option Internet 2 Go</b>	<b>15€/mois</b>

Options Internet avec abonnement mensuel à souscrire, valable en zone locale (Antilles-Guyane françaises), en Europe et dans les DROM sur réseaux et mobiles compatibles. Accès et connexions depuis la zone locale et en Europe aux services Internet mobile (hors contenus et services payants). Options sans engagement, permettant de disposer de 500Mo, 1Go ou 2 Go supplémentaires par mois en fonction de l'option souscrite. Les options sont compatibles avec les pass Internet+ et Recharges Internet. Les options Internet de valeur distincte sont cumulables entre elles. Pas de prorata temporis, usages ou prix, en fonction de la date de souscription de l'option.

## Les pass Internet+

<b>Pass Internet+ 100 Mo</b>	valable jusqu'au prochain cycle de facturation	<b>2€</b>
<b>Pass Internet+ 300 Mo</b>	valable jusqu'au prochain cycle de facturation	<b>4€</b>
<b>Pass Internet+ 500 Mo</b>	valable jusqu'au prochain cycle de facturation	<b>6€</b>

Offre soumise à conditions valable en zone Antilles-Guyane françaises, en Europe et les DROM sur réseaux et équipements compatibles. Les pass Internet+ sont réservés aux détenteurs d'une offre incluant un volume d'Internet mobile avec un débit réduit au-delà du seuil défini dans le forfait. Une fois le volume Internet mobile inclus dans l'offre épuisé, tous les services Internet mobile restent accessibles, mais à débit réduit. Les pass Internet+ sont proposés automatiquement à épuisement de ce volume internet mobile, afin de recouvrer un débit optimal. Ils sont valables jusqu'au renouvellement du forfait. Les pass Internet + ne sont pas compatibles avec les recharges Internet, mais compatibles avec les options Internet.

## Les recharges Internet

La recharge Internet, pour surfer et consulter vos mails, exclusivement depuis la zone locale, l'Europe et les DROM à partir de 5€ :

Montant des Recharge Internet	5€	10€	15€
Internet mobile	200 Mo	500 Mo	1 Go Mo
Validité de la recharge	5 jours	10 jours	20 jours

Usage en zone Antilles-Guyane françaises et en Europe sur réseaux et mobiles compatibles.

Recharges valables en zone locale, depuis l'Europe et les DROM réservées aux détenteurs d'une offre mobile Sosh Caraïbe intégrant un volume de données Internet mobile bloqué. Disponibles depuis : votre espace client, via l'application MySosh Caraïbe, via le #124#, ou encore depuis la page d'information qui s'affiche à épuisement de l'Internet mobile de votre offre. Les conditions d'utilisation sont identiques à celles incluses dans le forfait principal. Le montant de la recharge est décompté du crédit disponible de l'offre (sous réserve de disposer d'un crédit supérieur ou égal au prix de la recharge) ou reporté sur la facture ou peut s'effectuer par Carte Bancaire (fonction du mode de paiement). Ne sont pas compris dans les recharges Internet les contenus et services payants. Les recharges Internet sont cumulables avec d'autres recharges. Les recharges Internet ne sont pas compatibles avec les options Internet. Validité de la recharge fonction de la recharge choisie. Renouvelable à l'issue ou pendant la durée de validité.

## Options SMS flash

<b>Actualité</b>	<b>1,50€/mois</b>
<b>Horoscope</b>	<b>1,50€/mois</b>
<b>Météo</b>	<b>3€/mois</b>
<b>PMU</b>	<b>3€/mois</b>

Option à souscrire et valable en zone Antilles-Guyane française permettant de recevoir tous les jours automatiquement de l'information.

# L'ASSURANCE MOBILE SOSH Caraïbe

## Les options pour assurer votre mobile

### Assurance Mobile Orange 3€

3€/mois

**Assurez le mobile que vous utilisez en cas de vol, dommage ou perte accidentelle (plafond de 150€/sinistre, 1 sinistre maximum par année civile).**

Options pour assurer votre dernier mobile acquis neuf et utilise sur la ligne, réservées aux clients abonnées a une offre mobile Sosh Caraïbe (hors offre Card et forfait avec assurance incluse).

Conditions complètes dans les notices d'information de l'Assurance Mobile Orange.

L'Assurance Mobile Orange pour le mobile est un contrat d'assurance souscrit par Orange Caraïbe auprès de AIG Europe Limited par l'intermédiaire de la SPB, société de courtage d'assurances. Souscription des options en boutique Orange (voir liste des points de vente sur [www.orangecaraïbe.com](http://www.orangecaraïbe.com)).

### Assurance Mobile Orange 6€

6€/mois

**Assurez le mobile que vous utilisez en cas de vol, dommage ou perte accidentelle (plafond de 400€/sinistre, 3 sinistre maximum par année civile).**

Options pour assurer votre dernier mobile acquis neuf et utilise sur la ligne, réservées aux clients abonnées a une offre mobile Sosh Caraïbe (hors offre Card et forfait avec assurance incluse).

Conditions complètes dans les notices d'information de l'Assurance Mobile Orange.

L'Assurance Mobile Orange pour le mobile est un contrat d'assurance souscrit par Orange Caraïbe auprès de AIG Europe Limited par l'intermédiaire de la SPB, société de courtage d'assurances. Souscription des options en boutique Orange (voir liste des points de vente sur [www.orangecaraïbe.com](http://www.orangecaraïbe.com)).

### Assurance Mobile Orange 9€

9€/mois

**Assurez le mobile que vous utilisez en cas de vol, dommage ou perte accidentelle (3 sinistre maximum par année civile).**

Options pour assurer votre dernier mobile acquis neuf et utilise sur la ligne, réservées aux clients abonnées a une offre mobile Sosh Caraïbe (hors offre Card et forfait avec assurance incluse).

Conditions complètes dans les notices d'information de l'Assurance Mobile Orange.

L'Assurance Mobile Orange pour le mobile est un contrat d'assurance souscrit par Orange Caraïbe auprès de AIG Europe Limited par l'intermédiaire de la SPB, société de courtage d'assurances. Souscription des options en boutique Orange (voir liste des points de vente sur [www.orangecaraïbe.com](http://www.orangecaraïbe.com)).

# SERVICES ET PRESTATION SOSH Caraïbe

## Les services ponctuels

<p>Services gratuits</p> <p><b>888</b> messagerie vocale et rappel automatique</p> <p><b>#100#</b> paramétrage du mobile</p> <p><b>#122#</b> appelle-moi</p> <p><b>#123#</b> suivi conso écrit / recharger son compte / souscrire à des options</p> <p><b>#124#</b> rechargement sur votre écran mobile : Services Rechargement Express et Via ma facture(1)</p> <p><b>#131#</b> souscrire au Pass Voyage</p> <p><b>#3179#</b> date de fin d'engagement, RIO</p> <p><b>123</b> le serveur vocal clients</p> <p><b>222</b> le guide vocal(2)</p> <p>présentation du numéro / double appel / signal d'appel / conférence (4 personnes max) / restriction d'appel (limiter vos appels à la réception ou à l'émission) / les renvois d'appel(3) / le report des minutes ou du crédit(4) (report des minutes non consommées du forfait principal sur le mois suivant en fonction du forfait bloqué choisi et décomptées à l'issue du forfait mensuel en cours, report non cumulable d'un mois sur l'autre) / SMS alerte conso : vous alerte de l'épuisement de votre forfait(5) / prévention connexion internet refusée(6)</p>	<b>Gratuit</b>
<b>740</b> facturé au prix d'un appel local après la mise en relation avec le conseiller	<b>Prix d'un appel local</b>
<p>Services complémentaire de la messagerie vocale (888)</p> <p><b>444</b> dépôt direct de messages sur la messagerie de votre correspondant / prix d'un appel local</p>	<b>Prix d'un appel local</b>
<p>Autres services :</p> <p>appel en conférence / rappel du correspondant à partir de la messagerie vocale / impression d'un fax / appel en visio facturé selon la zone du correspondant</p> <p><b>768</b> (pronostics de Fortune Simoni, rapports TQQ + et résultats des courses)</p> <p><b>2787</b> (voyance en ligne, tarologie, horoscope)</p>	<b>0,40€/min</b>
Achat, renouvellement de la carte SIM	<b>15€</b>
Déblocage de la carte SIM (code PUK) par le service client	<b>7€</b>
Frais de mise en service	<b>10€</b>
Changement de numéro d'appel(3)	<b>33€</b>
Appel satellite(7)	<b>7€/min</b>

## Autres services

Changement de mode de paiement	<b>Gratuit</b>
Facture détaillée ponctuelle (espace client ou service clients)	<b>Gratuit</b>
Duplicata de facture papier	<b>5€</b>
<b>Dépôt de garantie exigé dans les cas suivants :</b>	
impayé au titre d'un autre contrat Orange	<b>400€</b>
aucune souscription préalable à d'autres contrats d'abonnement auprès d'Orange	<b>150€</b>
inscription au fichier PREVENTEL	<b>400€</b>
mode de paiement autre que le prélèvement automatique	<b>38€</b>

(1) Voir page 11.

(2) Service accessible aux clients Card et forfaits bloqués.

(3) Disponible uniquement pour les forfaits non bloqués.

(4) Report des minutes non consommées du forfait principal sur le mois suivant en fonction du forfait bloqué choisi et décomptées à l'issue du forfait mensuel en cours, report non cumulable d'un mois sur l'autre.

(5) SMS envoyé dans les 24h à 48h suivant le dépassement du forfait.

(6) Pour ne plus recevoir l'alerte des consommations Internet en déplacement à l'étranger.

(7) 1<sup>ère</sup> min indivisible puis facturation à la seconde.

## Les numéros spéciaux

### Comprendre les numéros spéciaux

Les numéros spéciaux permettent d'accéder par un appel téléphonique à des services tels que : les prévisions météo, les renseignements téléphoniques.

Les appels vers ces numéros sont gratuits ou payants selon le numéro composé.

### On distingue 3 catégories de numéros spéciaux

- 1 - Les numéros gratuits.
- 2 - Les numéros non surtaxés.
- 3 - Les numéros surtaxés.

### Un appel vers un numéro spécial à deux composantes facturées séparément :

- Le coût d'acheminement de l'appel (C) qui permet de joindre le service souhaité.
- Le coût du service (S) lui-même.

La tarification d'un numéro spécial dépend de la catégorie à laquelle il appartient. Elle est identique pour un appel émis depuis une ligne fixe, une ligne Livebox

ou depuis un téléphone mobile.

Une signalétique est utilisée de façon à faciliter la compréhension de la tarification appliquée.

Les numéros gratuits : aucun coût n'est facturé.

### Tarification des catégories de numéros spéciaux vocaux

	numéro spécial commençant par	tarification	surtaxés
numéros spéciaux vocaux à tarification gratuite	0800 à 0805	C = 0 et S = 0	non
numéros spéciaux vocaux à tarification banalisée	0806 à 0809	C banalisée et S = 0	non
numéros spéciaux vocaux à tarification majorée	081	C banalisée et S ≤ 0,06€/min C banalisée et S ≤ 0,15€/appel C banalisée et S ≤ 0,06€/min et S ≤ 0,15€/appel	oui
	082	C banalisée et S ≤ 0,26€/min C banalisée et S ≤ 0,50€/appel C banalisée et S ≤ 0,20€/min et S ≤ 0,50€/appel	
	089	C banalisée et S ≤ 0,80€/min C banalisée et S ≤ 3,00€/appel	

### Tarification des catégories de numéros courts

	numéro spécial commençant par	tarification	surtaxés
numéros courts à tarification gratuite	30PQ / 31PQ / 3919 116 XYZ (hors numéros d'urgence dont le 116 000)	C = 0 et S = 0	non
numéros courts à tarification banalisée ou majorée	3BPQ (hors 30PQ/31PQ/3919)	C banalisée et S = 0 C banalisée et S ≤ 0,80€/min C banalisée et S ≤ 3,00€/appel	si S > 0
numéros courts d'assistance opérateur	10YT	C banalisée et S = 0 C banalisée et S = 0 C banalisée et S ≤ 0,80€/min C banalisée et S ≤ 3,00€/appel	si S > 0
numéros courts de service de renseignements téléphoniques	118XYZ	C = 0 et S = 0 C banalisée et S = 0 C banalisée et S libre	si S > 0

# LES MIGRATIONS

## Les migrations des clients Orange mobile vers une offre Sosh

Les clients Orange qui ne sont plus engagés sur leur offre actuelle peuvent migrer vers Sosh sans frais.  
Les clients Orange qui sont encore engagés avec une durée d'engagement de 12 mois : conformément aux dispositions contractuelles, les redevances d'abonnement jusqu'à la fin du 12<sup>e</sup> mois sont dues en totalité.

## Les migrations depuis une offre Sosh

Les clients bénéficiant d'une offre Sosh peuvent migrer sans aucune contrainte vers toute offre Sosh ou toute offre Orange mobile depuis leur espace client sur [soshcaraibe.fr](http://soshcaraibe.fr)

[www.soshcaraibe.fr](http://www.soshcaraibe.fr)