

Découvrez le contrat de l'offre mobile SOSH Caraïbe !

Madame, Monsieur,

Vous vous apprêtez à signer votre contrat d'abonnement à une offre mobile avec l'opérateur de votre choix. L'équipe Sosh Caraïbe est à votre disposition pour répondre à toutes vos questions. Nous avons souhaité cependant vous apporter un éclairage rapide sur le contenu du contrat Sosh Caraïbe, opérateur de téléphonie mobile, en listant ci-dessous les réponses aux questions principales que vous êtes en droit de vous poser. Vous pouvez ainsi vous engager en toute confiance.

Que vous propose le contrat ?

- Un accès à de nombreux services tels que la messagerie vocale, les SMS/MMS ou encore un accès au portail mobile Sosh si vous disposez d'un mobile compatible et des offres d'accès Internet en mobilité.
- Un service « suivi conso » disponible gratuitement depuis votre espace client, l'application MySosh Caraïbe ou encore en composant le #123# directement depuis votre mobile, si celui-ci est compatible.

Comment souscrire un contrat ?

À la souscription, vous vous munirez de l'original de votre pièce d'identité en cours de validité, d'un justificatif de domicile, d'une carte bancaire et d'un RIB bancaire ou postal, à votre nom. En fonction de votre situation, un dépôt de garantie ou d'autres pièces pourront vous être demandés (voir l'article « Souscription du contrat »).

Votre durée d'engagement ?

Votre contrat prend effet le jour de la mise en service de votre ligne. Il est conclu pour une durée indéterminée sans période minimale d'engagement. Vous pouvez mettre fin à tout moment à votre contrat par simple appel à votre service clients. La résiliation prend alors effet dans un délai de dix (10) jours suivant la réception de votre demande. Dans l'intervalle, vous restez redevable de votre abonnement, ainsi que des communications passées avec votre carte SIM/USIM.

En cas de non-paiement total ou partiel d'une facture, votre ligne pourra être suspendue jusqu'à régularisation de votre situation dans les délais impartis.

Cette suspension peut également intervenir dans le cadre de dettes nées d'autres abonnements souscrits auprès de l'Opérateur. Pour des raisons impératives de sécurité, Orange pourra être amené à suspendre votre ligne, avec ou sans préavis, ou vous demander de ne pas l'utiliser temporairement (voir l'article « Suspension »).

Les changements de tarifs ?

Vous serez informé de toute augmentation de tarifs un (1) mois avant qu'elle ne s'applique et vous aurez alors la possibilité de mettre fin à votre contrat d'abonnement (voir l'article « Résiliation »).

A tout moment vous pourrez obtenir la fiche tarifaire en vigueur, en consultant le site www.soshcaraibe.fr.

Les changements d'offre ?

Vous pouvez changer d'offre d'abonnement, sauf restrictions éventuelles propres à certaines offres. Les changements d'offre sont facturés conformément à la fiche tarifaire en vigueur (voir l'article « Changement d'offre ») ou dans les conditions et tarifs propres à certaines offres.

Comment payer ma facture Sosh ?

Chaque mois vous recevrez une facture que vous réglerez soit par prélèvement automatique ou carte bancaire.

Vous pouvez à tout moment consulter votre historique de facture depuis votre espaceclient.soshcaraibe.fr.

Vous pouvez également, recevoir gratuitement une facture détaillée de vos appels, pour une période de quatre (4) mois consécutifs.

Comment contacter le service clients Sosh ?

En cas d'urgence, si vous avez des questions sur votre abonnement, le SAV, vos factures..., le service clients Sosh mobile est accessible du lundi au samedi de 8h00 à 20h00 par téléphone au 740 depuis votre mobile Sosh ou au 0 808 800 940 depuis une ligne fixe (pour le détail du coût d'une communication locale, consultez la fiche tarifaire de l'opérateur sur son site internet). Le temps d'attente avant la mise en relation avec votre conseiller est gratuit si vous appelez le 740 depuis notre réseau à partir de votre mobile ou le 0 808 800 940 depuis une ligne fixe Orange, depuis la zone locale, c'est-à-dire Guadeloupe, Martinique, Guyane française, Saint-Martin ou Saint-Barthélemy. Le temps d'attente annoncé lors de votre appel est un temps estimatif dépendant du nombre et de la durée des appels vers votre service clients.

Bienvenue chez Sosh !

Ce document ne se substitue pas aux Conditions Générales d'Abonnement que nous vous invitons à lire attentivement.

Conditions générales d'abonnement de l'offre mobile SOSH Caraïbe au 09/11/2017

Informations relatives aux radiofréquences et à la santé

S'agissant des radiofréquences, l'Organisation mondiale de la santé (OMS) confirme dans son aide-mémoire 193 de juin 2011 « qu'à ce jour, il n'a jamais été établi que le téléphone portable puisse être à l'origine d'un effet nocif pour la santé ». Néanmoins, des interrogations subsistent sur les effets à long terme de l'exposition aux ondes radio et, sur la base de résultats d'études notamment associées à l'utilisation du téléphone mobile, le Centre international de recherches sur le cancer a classé en mai 2011 les champs électromagnétiques des radiofréquences « peut-être cancérigènes pour l'homme » (Groupe 2B). En octobre 2013, l'Agence nationale de sécurité sanitaire de l'alimentation, de l'environnement et du travail (Anses) a publié les résultats de l'évaluation des risques liés à l'exposition aux radiofréquences, sur la base d'une revue de la littérature scientifique internationale depuis sa précédente évaluation de 2009. « Cette actualisation des connaissances ne met pas en évidence d'effet sanitaire avéré et ne conduit pas à proposer de nouvelles valeurs limites d'exposition de la population. » Elle évoque toutefois, avec des niveaux de preuve limités, une possible augmentation du risque de tumeur cérébrale sur le long terme pour les utilisateurs, intensifs ou pas, de téléphones portables.

S'agissant des enfants, dans son rapport de juillet 2016, l'Anses indique, de même, que « les travaux d'expertise menés par l'Agence sur la base des données actuelles issues de la littérature scientifique internationale ne permettent pas de conclure à l'existence ou non d'effets des radiofréquences chez l'enfant sur le comportement, les fonctions auditives, le développement, le système reproducteur mâle et femelle, le système immunitaire et la toxicité systémique, ni d'effets cancérigènes ou tératogènes. En revanche, l'Agence conclut à un effet possible de l'exposition aux radiofréquences sur le bien-être des enfants et leurs fonctions cognitives (mémoire, fonctions exécutives, attention). Les effets observés sur le bien-être pourraient toutefois davantage être liés à l'usage des téléphones mobiles plutôt qu'aux radiofréquences qu'ils émettent. Les autorités sanitaires recommandent ainsi la poursuite des études et, par précaution, de limiter l'exposition aux champs électromagnétiques émis par les téléphones mobiles en énonçant des actions aisées à mettre en œuvre. Par ailleurs, des règles de sécurité doivent être observées pour soi et pour les autres.

Recommandations d'usage pour réduire votre exposition aux ondes radio

- Utilisez le kit oreillette (ou kit piéton) pendant vos appels téléphoniques. Il permet de réduire l'exposition de votre tête aux ondes radio. Toutefois, lorsque vous utilisez un kit oreillette ou casque audio, restez attentif à l'environnement qui vous entoure (passages piétons, lieux potentiellement dangereux...).
- Eloignez, avec ou sans kit oreillette, votre téléphone mobile ou tout autre terminal mobile du ventre des femmes enceintes ou du bas-ventre des adolescents.
- Utilisez également les fonctions SMS ou Internet de votre téléphone mobile ou tablette. Ces usages nécessitent que l'on regarde l'écran du téléphone mobile ou de la tablette et par conséquent que l'on tienne l'appareil éloigné de sa tête et de son tronc, ce qui réduit l'exposition.
- Utilisez le terminal mobile dans de bonnes conditions de réception car il ajuste automatiquement sa puissance d'émission en fonction des signaux radio qu'il reçoit du réseau de votre opérateur. La réception est de bonne qualité lorsque l'appareil indique sur l'écran 4 à 5 barrettes. Ce n'est pas toujours le cas dans certaines zones ou situations, notamment dans les parkings souterrains, les ascenseurs, en train ou en voiture ou tout simplement dans un secteur mal couvert par le réseau.

Mesures de sécurité pour les personnes utilisatrices ou non

- N'utilisez pas le téléphone mobile en conduisant, y compris avec un kit mains-libres. L'utiliser en conduisant est dangereux et constitue un réel facteur d'accident grave provenant notamment de la distraction créée par la conversation elle-même ou tout autre usage (SMS, Internet mobile...).
 - Eloignez le téléphone mobile ou tout autre terminal mobile d'au moins 15 cm d'un implant électronique (stimulateurs cardiaques, pompes à insuline, neurostimulateurs...) et utilisez-les du côté opposé à l'implant pour éviter les risques d'interférences. Consultez la notice de votre appareil médical et parlez-en à votre médecin.
 - Respectez les consignes de sécurité et restrictions d'usage propres à certains lieux ou certaines situations (avions, hôpitaux, stations-service, garages professionnels...).
 - N'écoutez pas un téléphone mobile ou une tablette en fonction baladeur musical à pleine puissance de façon prolongée. A pleine puissance, l'écoute prolongée du baladeur peut endommager l'audition de l'utilisateur de façon irréversible. En tout état de cause, une écoute à puissance modérée est recommandée.
- D'une façon générale, il est nécessaire de respecter également les conseils d'utilisation et consignes de sécurité spécifiques qui sont insérés dans la notice du constructeur de l'appareil.

Par mesure de précaution, les autorités sanitaires recommandent aux parents qui souhaitent mettre à disposition de leurs enfants ou adolescents un téléphone mobile, de les encourager à une utilisation modérée et à les informer des recommandations d'usage et de sécurité ci-dessus. Veillez ainsi à les informer des moyens permettant de réduire leur exposition quand sont utilisées des dispositifs émetteurs de champs électromagnétiques (tablettes tactiles, téléphones mobiles, clé 4G etc.). Si des effets sanitaires étaient mis en évidence, les enfants et adolescents pourraient être plus sensibles, étant donné que leur organisme est en cours de développement. Incitez à un usage raisonné des technologies de communication mobile. Incitez au-delà, et sans lien avec l'exposition aux radiofréquences, vos enfants à un usage raisonné du téléphone mobile, par exemple en évitant les communications nocturnes, en limitant la fréquence et la durée des appels etc.

Pour en savoir plus : www.WHO.int/fr - www.anses.fr - www.radiofréquences.gouv.fr- www.orange.fr

Les offres de la gamme mobile Sosh tarifs des Services et des services optionnels inclus dans chaque offre d'abonnement, ainsi que les options, figurent sur le site ww.soshcaraibe.fr, et notamment dans la fiche tarifaire accessible sur le site. Les forfaits mobiles Sosh sont réservés aux particuliers agissant comme tels en dehors de toute activité et usage professionnel. Les forfaits mobiles Sosh permettent au Client de bénéficier d'un forfait mensuel de communications et dont le descriptif et les tarifs figurent dans la fiche tarifaire de l'offre mobile Sosh.

1. Définitions

Dans les présentes Conditions générales d'abonnement, les termes suivants ont, sauf précision contraire, la signification suivante :

Client : personne physique domiciliée en Guadeloupe, Martinique, Guyane française, Saint-Martin ou Saint-Barthélemy qui souscrit un Service proposé par Orange Caraïbe pour ses propres besoins à l'exclusion de tout usage professionnel. Le Client doit pouvoir justifier d'un lien stable avec Guadeloupe, Martinique, Guyane française, Saint-Martin ou Saint-Barthélemy: lieu de résidence, contrat de travail d'un emploi non temporaire et à temps complet ou inscription dans un établissement d'enseignement à temps complet situé en en Guadeloupe, Martinique, Guyane française, Saint-Martin ou Saint-Barthélemy

Contrat : désigne les présentes Conditions générales d'abonnement, les Conditions spécifiques éventuellement applicables et le formulaire de souscription du Service, ainsi que la fiche tarifaire et tout document commercial auquel il sera donné valeur contractuelle. L'ensemble de ces documents est porté à la connaissance et remis au Client à l'occasion de sa souscription.

Service : service de communications électroniques mobile et services associés fournis par Sosh Caraïbe au Client et décrits dans le Contrat.

Le Client atteste disposer du pouvoir, de l'autorité et de la capacité nécessaire à la conclusion et à l'exécution des obligations prévues aux présentes.

Il est d'autre part informé de ce que certains contenus accessibles sur Internet peuvent heurter la sensibilité des mineurs. Pour cette raison, Orange met à la disposition de ses Clients un contrôle parental mobile permettant de limiter l'accès aux contenus sensibles.

Le contrôle parental mobile peut être activé à la demande du Client lors de la souscription d'une offre d'abonnement.

Si une quelconque des stipulations du Contrat est tenue pour nulle ou sans objet, elle sera réputée non écrite et n'entraînera pas la nullité des autres. Dans le cadre d'une continuité de services, Orange Caraïbe se réserve le droit d'effectuer le transfert de ses Clients vers toute autre société présentant les mêmes garanties qu'Orange et appartenant au Groupe Orange.

Service Client : le service clients des clients Sosh Caraïbe est accessible sur le site www.soshcaraibe.fr

Zone locale : Martinique, Guadeloupe, Guyane française, Saint-Martin, Saint-Barthélemy.

2. Carte SIM/USIM nécessaire au Service

La carte SIM/USIM remise par Orange Caraïbe est matériellement et juridiquement indépendante du mobile conçu pour l'accueillir et reste l'entière

propriété d'Orange. En conséquence, le Client ne peut la céder, la louer, la détruire, la dégrader, de quelque manière que ce soit. De même, le Client s'en interdit toute duplication.

Néanmoins, pour des raisons de sécurité et de confidentialité, en cas de changement de carte SIM/USIM quelle que soit l'origine dudit changement, et/ou de fin de l'offre mobile, Orange Caraïbe peut demander au Client de détruire son ancienne carte SIM/USIM. Dans cette hypothèse et à défaut, le Client est seul responsable de cette carte SIM/USIM (support physique) et des usages qui pourront être effectués, notamment des services de tiers qui y sont hébergés (paiement, etc.). Il appartient au Client de résilier les services qu'il a souscrits auprès de tiers et qui sont hébergés sur la carte SIM/USIM auprès des fournisseurs des dits services. En dehors des demandes de l'opérateur telles que précédemment indiquées, le Client s'engage à restituer la carte SIM/USIM à l'expiration et/ou modification de son abonnement. Le code PIN, attribué à chaque carte SIM/USIM, peut être modifié. La composition de trois (3) codes PIN erronés successifs entraîne le blocage de la carte, débloquée sur demande et aux frais du Client par la délivrance d'un code de déblocage (code PUK) par Orange. Le Client s'engage à informer sans délai Orange Caraïbe de la perte ou du vol de la carte SIM/USIM. Pour permettre une suspension rapide de la ligne, le Client informe par téléphone son service clients, qui procède alors à la suspension de la ligne.

Orange ne saurait être tenu pour responsable des conséquences d'une déclaration inexacte ou n'émanant pas du Client.

3. Souscription du Contrat

Le Client doit transmettre à Orange Caraïbe dans un délai de 8 (huit) jours débutant à la date de conclusion du contrat les copies recto verso des pièces justificatives suivantes :

- l'original d'une pièce d'identité en cours de validité (carte nationale d'identité délivrée par l'Etat français ou carte d'identité de l'Union européenne en cours de validité, passeport en cours de validité, carte de résident ou carte de séjour en cours de validité, livret de circulation en cours de validité) ;
- un justificatif de domicile à son nom de moins de trois (3) mois;
- le ou les mandat(s) de prélèvements SEPA dûment rempli et signé.
- un relevé d'identité bancaire (RIB) ou postal (RIP) ou de caisse d'épargne (RICE) obligatoirement d'un compte courant au nom du Client. L'établissement bancaire ou postal ou de caisse d'épargne doit être domicilié en Guadeloupe, Guyane française, Martinique, Saint-Martin, Saint-Barthélemy ou en France hexagonale.

4. Souscription du Contrat à distance

Conformément aux dispositions en vigueur du code de la consommation, le Client qui souscrit à distance a la faculté d'exercer son droit de rétractation dans un délai de quatorze (14) jours calendaires à compter de la réception de votre commande. Lorsque ce délai expire un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé, il est prolongé jusqu'au premier jour ouvrable suivant. Les frais de retour des éventuels équipements sont à la charge du Client. Le Client transmet à Orange dans un délai de huit (8) jours à compter de la date de conclusion du Contrat à distance, les copies recto verso des pièces Justificatives mentionnées ci-dessus, ainsi qu'un exemplaire du Contrat dûment rempli et signé sauf demande contraire et expresse d'Orange.

En cas de non-renvoi des pièces justificatives par le Client, Orange suspendra puis résiliera le contrat huit (8) jours après avoir relancé le Client, et sans que le Client puisse prétendre à une quelconque indemnisation. La redevance d'abonnement et les communications effectuées restent dues jusqu'à la date de cette éventuelle résiliation.

5. Date d'effet du Contrat

Sous réserve d'une demande éventuelle de dépôt de garantie par Orange conformément aux dispositions de l'article 9 « Dépôt de garantie » ci-après, le contrat prend effet à sa date de mise en service dans un délai maximum de deux (2) jours ouvrés à compter de l'enregistrement de la souscription du Contrat. Le dépassement de ce délai imputable à Orange Caraïbe ouvre droit au Client à une indemnisation au choix, d'un crédit de 30 minutes de communications voix depuis la Zone locale ou d'un avoir d'une valeur de trois euros et cinquante cents (3,50€). Le Client détenant un forfait ne peut solliciter que l'indemnisation de trois euros cinquante cents (3,50€). En cas d'échec de la mise en service de la ligne, le Client bénéficie d'un délai de sept (7) jours ouvrés à compter de la date d'enregistrement de la souscription du Contrat par Orange pour faire état de ce dysfonctionnement à son service clients. Orange dispose alors d'un délai d'un (1) mois à compter du signalement du Client, pour résoudre le dysfonctionnement. Si le Client accepte un délai supplémentaire, il conserve sa faculté de résilier le Contrat dans l'hypothèse où ce nouveau délai ne peut être respecté. En cas de résiliation dans ce contexte, Orange rembourse le Client de la totalité des sommes versées au plus tard dans les trente (30) jours suivant la date à laquelle ce droit a été exercé. Au-delà, la somme due est, de plein droit, productive d'intérêts au taux légal en vigueur. Orange effectue ce remboursement par chèque.

6. Changement d'offre

Les changements d'offres sont mis en œuvre conformément à la fiche tarifaire de l'offre mobile Sosh et de l'offre mobile Orange Caraïbe et aux informations portées à la connaissance du Client lors de sa demande de changement d'Offre. Ces changements d'offres prennent effet dans un délai maximum de 72 heures à compter de la demande en fonction de la date de facturation du Service. Pour les options les modalités sont précisées dans la fiche tarifaire.

7. Facturation électronique et prélèvement des Services et paiement

7.1 Facturation électronique

a) Facturation électronique

Les parties conviennent qu'Orange adressera chaque mois, à l'adresse mail communiquée par le Client lors de sa souscription à l'offre Sosh, une notification de mise à disposition de sa facture au format électronique.

Le Client pourra accéder à sa facture en ligne, après authentification, sur son espace client pendant un délai de douze (12) mois. Il sera libre de consulter sa facture, de la copier ou de l'imprimer. Il est expressément prévu que, sur simple demande auprès de son Service Clients ou directement dans son espace client, le client pourra demander à bénéficier de l'envoi de sa facture au format papier.

(b) Messagerie électronique

Le Client est expressément informé que la souscription à l'offre Sosh est subordonnée à la communication d'une adresse électronique valide.

Le Client s'engage donc à utiliser une adresse électronique permanente et valide pour la gestion de son contrat Sosh (informations, modifications, etc.) et notamment pour la réception des mails de notification de facture d'Orange. Le Client s'engage à relever de manière régulière les messages électroniques reçus à l'adresse électronique qu'il a communiquée à Orange lors de sa souscription à l'offre Sosh. Toute modification de ses données et/ou de cette adresse électronique doit être portée à la connaissance d'Orange dans les plus brefs délais.

c) Prélèvement SEPA

Le prélèvement SEPA est un prélèvement libellé en euros initié par Orange sur la base de l'autorisation préalable du Débiteur, désignant le Client ou un tiers payeur, formalisée par un formulaire unique appelé « Mandat de prélèvement SEPA », mis à disposition par Orange et complété et signé par le Débiteur, contenant un double mandat : l'un donné à Orange de présenter des demandes de prélèvement sur le compte désigné Débiteur, le second donné à la banque

du Débiteur l'autorisant à débiter ledit compte.

7. 2 Facturation et paiement

Les Services ou Produits sont facturés à compter de la date de leur mise à disposition.

Le décompte des éléments de facturation établi par Orange Caraïbe et servant de base à la facture est opposable au Client en tant qu'élément de preuve. Orange Caraïbe tient à la disposition du Client tout élément justificatif de la facture, selon l'état des techniques existantes. En application du Code des Postes et Communications électroniques, le délai de prescription des créances est d'un (1) an à compter de leur exigibilité.

7.2 Les Services et Produits sont payables à la date indiquée sur la facture, y compris les services de tiers utilisés par le client et collectés par l'opérateur. Tout retard de paiement, après mise en demeure restée sans effet huit (8) jours à compter de sa réception, entraîne l'application de plein droit d'une majoration égale à trois (3) fois le taux de l'intérêt légal en vigueur au Jour de la facturation. Cette majoration est calculée sur le montant hors taxe des sommes dues, par périodes indivisibles de quinze (15) jours à compter du premier jour de retard.

8. Avance sur consommation

Une avance sur consommation pourra être demandée au Client lorsque :

– le montant des communications passées entre deux périodes de facturation atteint un montant supérieur à la moyenne des communications effectuées sur les six dernières périodes de facturation;

– le Client a moins de six (6) mois d'ancienneté et le montant des communications hors et au-delà du forfait excède un montant de quarante-cinq (45) euros pour le contrat mobile. En cas de refus ou dans l'attente du règlement de l'avance sur consommation par le Client, Orange pourra limiter l'accès au Service à la seule réception des communications téléphoniques. Cette avance sur consommation vient en déduction des sommes dues et à venir du Client et sera remboursée le cas échéant, au plus tard dans un délai de dix (10) jours à compter du paiement de la dernière facture.

9. Dépôt de garantie

Jusque dans les quarante-huit (48) heures suivant la conclusion du contrat, Orange peut demander au Client de lui remettre un dépôt de garantie notamment dans les situations suivantes:

– le Client n'a pas choisi le prélèvement automatique au profit d'Orange Trente-huit (38) euros ;

– le Client est inscrit au fichier PREVENTEL quatre cents (400) euros ;
–Aucune souscription préalable à d'autres contrats d'abonnement auprès d'Orange cent cinquante (150) euros ;
–le Client a souscrit un précédent contrat auprès d'Orange et il reste redevable d'un impayé à ce titre quatre cents (400) euros;
– le Client a souscrit un précédent contrat auprès d'Orange et a vu ce contrat résilié pour n'avoir pas renvoyé les justificatifs demandés par l'opérateur.

Le dépôt de garantie sera restitué au Client sur demande du Client si pendant douze (12) mois il n'a pas eu d'incident de paiement. La restitution interviendra dans les dix (10) jours suivant la demande du Client. Si le dépôt de garantie demandé n'est pas effectué à la date de la demande d'Orange, le Contrat prend fin à cette même date, sans que le Client ne puisse prétendre à une quelconque indemnisation à ce titre. La somme déposée ne porte aucun intérêt avant la date de restitution prévue. Le remboursement du dépôt de garantie s'effectue par chèque, en l'absence de coordonnées bancaires du Client.

10. Tiers payeur

Le tiers payeur est la personne physique qui s'engage à payer les factures correspondant aux produits et Services en lieu et place du Client. A cette fin, le Client fournit à Orange une attestation du tiers payeur confirmant son engagement de paiement au profit d'Orange. Le Client s'engage à informer le tiers payeur qu'il peut mettre fin à son obligation de paiement par lettre recommandée avec avis de réception adressée au service clients d'Orange. En cas de défaillance du tiers payeur, le Client n'est pas exonéré de son obligation de paiement.

11. Engagements du Client

11.1 Identification

Le Client s'engage à fournir, lors de sa souscription et pendant toute la durée de son Contrat, des informations d'identification exactes et à jour (notamment son nom, prénom, adresse postale, adresse de messagerie...). Ces moyens de contacts, ainsi que le numéro de téléphone objet du Contrat (appel et/ou SMS/MMS pourront être utilisés par Orange pour communiquer au Client des informations relatives à son offre.

En outre, le Client s'engage à informer Orange dans un délai de huit (8) jours de toute modification de ces informations, et notamment de tout changement de domicile ou de coordonnées bancaires lorsqu'il a opté pour un paiement du Service par prélèvement par SEPA.

11.2 Utilisation du Service

Le Client s'engage à utiliser le Service conformément à l'usage pour lequel il a été défini et commercialisé. Tout

détournement d'usage est interdit notamment la commercialisation du service. À cet égard, le Client est informé que les communications passées ne sont autorisées qu'entre personnes physiques, pour un usage personnel, non lucratif, non commercial et non contraire aux lois et règlements en vigueur. Le client est également informé que, dans le cadre des offres comportant des communications illimitées (voix/SMS/MMS) Tout usage de service non conforme à ce qui précède, et, en particulier, tout usage qui serait fait du service à des fins lucratives ou frauduleuses, constitue un détournement d'usage qui pourra donner lieu à la suspension puis à la résiliation du contrat. Constituent notamment des cas des détournements d'usage du Service, pouvant donner lieu à suspension puis résiliation du Contrat :

- l'utilisation des communications à des fins autres que personnelles;
- l'utilisation à titre gratuit ou onéreux du Service en tant que passerelle de réacheminement de communications ou de mise en relation ;
- l'utilisation ininterrompue du Service par le biais notamment d'une composition automatique et en continu de numéros sur la ligne ;
- la cession ou la vente, totale ou partielle des communications ;
- l'envoi en masse de communications de façon automatisée ou non (en particulier le système des pondeuses d'appels) ;
- l'utilisation aux fins de voix sur IP, sauf à ce que cet usage ait été expressément prévu;
- la diffusion de tout virus ou fichier informatique conçu pour limiter, interrompre ou détruire le réseau d'Orange et/ou tout terminal ou autre outil de télécommunication ;
- la transmission d'éléments ou de données de quelque nature que ce soit, qui seraient en violation des lois et règlements en vigueur, qui présenteraient un caractère menaçant, choquant, diffamatoire ou qui porteraient atteinte à des engagements de confidentialité ;
- la transmission de toute publicité non sollicitée ou non autorisée, et notamment le «spam» et la diffusion de « Junk mail », ainsi que tout agissement ayant pour conséquence l'encombrement des serveurs de messagerie d'Orange, de ses Clients ou de son réseau.

-la vente organisée de carte SIM.

Le client est par ailleurs informé que les numéros spéciaux vocaux à tarification majorée commençant par 089 ne peuvent pas être présentés en tant qu'identifiant de l'appelant sur le terminal de l'appelé. Le Client s'engage à respecter cette obligation au titre du présent contrat. Par ailleurs, si le Client modifie le numéro présenté à l'appel ou s'il demande à Orange de le faire (si Orange peut techniquement intervenir), il garantit à Orange qu'il est bien

affectataire du nouveau numéro présenté ou, dans le cas contraire, qu'il a bien obtenu l'autorisation expresse de l'affectataire du numéro, et s'engage à en apporter la preuve sur simple demande d'Orange. S'il perdait sa qualité d'affectataire de ce numéro pendant la durée du Contrat ou si l'autorisation d'utiliser le numéro lui était retirée par l'affectataire, il s'engage à modifier à nouveau le numéro présenté ou à demander à Orange de le faire (si Orange peut techniquement intervenir). En cas de non-respect des conditions d'affectation du numéro par le client, Orange se réserve la possibilité de suspendre ou de résilier le contrat, conformément aux articles 15 et 16.

Dans le cadre des offres comportant des communications illimitées (voix, SMS, MMS), ces communications ne sont autorisées qu'entre personnes physiques, dans la limite d'un nombre de correspondants différents/mois (200) défini dans la fiche tarifaire, hors numéros spéciaux et hors numéros surtaxés. Les appels ont une durée de deux (2) heures maximum. Pour les forfaits bloqués, le crédit de communication doit également être supérieur à un (1) euro pour bénéficiaire de communications illimitées.

Le Client est encore informé qu'il est responsable de l'usage de ses numéro(s) client(s), identifiant(s), mot(s) de passe et plus généralement de tout code confidentiel relatif au Service, sauf cas avéré de fraude. Il s'engage à les conserver secrets et confidentiels. Orange ne saurait être responsable des conséquences que pourrait avoir toute divulgation par le Client de ces codes et/ ou identifiant à un tiers.

Le Client est seul responsable de tout préjudice causé par lui-même ou un de ses préposés à Orange ou à des tiers du fait de son utilisation du Service.

Par ailleurs, Orange recommande au Client l'installation de logiciels permettant de lutter au mieux contre d'éventuels piratages de ses équipements.

Si le Client confie le Service auquel il a souscrit à un autre utilisateur personne physique, il est averti que cet utilisateur peut modifier le Contrat et/ou souscrire à des options et services complémentaires. Le Client reste seul responsable des modifications du Contrat et/ou de la souscription à des options et services complémentaires effectués par cet utilisateur ainsi que des usages du Service par cet utilisateur et reconnaît qu'il est engagé à l'égard d'Orange au titre de ces actes.

11.3 Le Client s'engage à payer ou faire payer le prix des Services qui lui sont fournis par l'Opérateur selon les modalités prévues au Contrat.

11.4 Les prix des Services pourront être modifiés en cas d'évolution législative ou réglementaire dont une variation du taux de la taxe sur la valeur ajoutée (TVA).

Les prix seraient modifiés au maximum à hauteur du montant de la variation.

Cette modification interviendra dans un délai maximum de 3 mois suivant la date d'entrée en vigueur de l'évolution législative ou réglementaire. Le client en serait informé 1 mois avant. Dans les autres cas de modification du prix, les stipulations de l'article 16.2 ci-après s'appliqueront.

12. Engagements de Sosh

12.1 Qualité de Service

a) Niveau de Qualité de Service

Orange prend les mesures nécessaires au maintien de la continuité et de la qualité du Service et s'engage à écouler 90% du trafic voix du Client en mobilité dans la Zone locale. Orange met à la disposition du Client une carte de couverture radioélectrique du réseau sur son site Internet. La carte de couverture du réseau Orange n'a qu'une valeur indicative eu égard à la précision exacte des limites représentées.

Orange s'engage à rétablir le Service, en cas d'interruption, au plus tard dans un délai de deux (2) jours ouvrés à compter de sa survenance. Le Client victime d'une indisponibilité du service voix et/ou une d'indisponibilité du service data peut prétendre à une indemnisation d'un montant égal au minimum au prorata de son abonnement mensuel, correspondant à la période pendant laquelle le client n'a pas bénéficié du service de voix et/ou du service data.

L'indemnisation est accordée sous réserve que le Client se manifeste dans un délai de douze (12) heures suivant la disparition de l'incident, et qu'il justifie par tous les moyens qu'il était dans la zone de cet incident à sa date de survenance. À cette fin, le Client peut consulter les informations relatives à la disponibilité des services à l'adresse <http://suivi-des-incidents.orange.fr>

Aucune indemnisation ne sera due si l'indisponibilité du service voix et/ou celle du service data est due à un cas de force majeure.

(b) Spécificités liées au débit

Informations relatives aux débits mobiles

Il existe deux types de débits :

Le débit descendant (appelé aussi download) est le flux de données que le Client reçoit sur son terminal mobile.

Il conditionne la rapidité à laquelle le Client accède à internet et téléchargement des fichiers.

Le débit montant (appelé aussi upload) est le flux de données que le Client envoie depuis son terminal mobile vers internet. Il conditionne la rapidité d'envoi des e-mails, de partage des fichiers.

Le débit maximum estimé sur les réseaux 3G/3G+ et 4G varie en fonction des capacités et de l'état de ces réseaux (le nombre d'utilisateurs raccordés simultanément à l'antenne réseau), des spécificités techniques du

terminal mobile du Client, de la situation géographique de l'utilisateur lors de la connexion au réseau mobile, de sa situation mobile ou statique, des obstacles existants entre le réseau mobile et le terminal mobile, de son offre commerciale, de l'usage cumulé de plusieurs services/applications simultanément sur le terminal mobile et de la capacité du site internet utilisé.

Afin d'assurer une qualité de service optimale sur son réseau, au bénéfice de ses clients, Orange pourra limiter le débit maximum en cas de dépassement d'un seuil d'usage raisonnable, défini dans le cadre de l'offre ou de l'option concernée, dans les conditions visées à la fiche tarifaire de l'offre mobile. C'est pour ces raisons que le débit maximum qui pourrait observer le Client est différent du débit maximum théorique annoncé.

c) Sécurité

Orange met en œuvre des mesures techniques de prévention et de gestion des incidents pour préserver l'intégrité et la sécurité de son réseau. Dans ce cadre, Orange est susceptible d'appliquer des mesures ayant une incidence sur la qualité des services d'accès à l'internet comme une réduction des débits.

12.2 Zones de couverture

Certaines zones couvertes par les réseaux 3G à 4G+ peuvent ne pas l'être de manière continue et peuvent subir des perturbations. En cas d'indisponibilité du réseau qu'il soit de 3G à 4G+, les communications passent sur le réseau GSM/GPRS/EDGE d'Orange et l'accès aux services et options disponibles exclusivement sur les réseaux 3G à 4G+ est interrompu.

Par ailleurs, les zones de couverture réseau jusqu'alors dépourvues de couverture GSM sur la Zone Locale, dites « zones blanches », peuvent être accessibles du réseau GSM d'Orange ou à partir des réseaux GSM des autres opérateurs mobiles de la zone locale. Dans cette hypothèse, les services rendus dans ces zones peuvent être limités notamment aux communications voix et aux SMS.

Lorsque les services sont fournis depuis le réseau GSM d'un autre opérateur mobile de la Zone locale, la responsabilité d'Orange ne saurait être engagée à raison d'inexécution, de défaillances ou de dysfonctionnements liés à la fourniture de ces services.

Le service Appels Wi-Fi sera disponible uniquement pour les Clients abonnés à une offre 4G disposant des appels illimités dans la Zone locale, sous réserve d'un mobile compatible et d'être authentifié sur un réseau Wi-Fi dans la Zone locale. Avec le service Appels Wi-Fi, Orange pourra être amené à utiliser des informations de localisation du smartphone fournies par le constructeur pour permettre l'acheminement des appels d'urgence vers le bon centre d'appel (selon le constructeur du smartphone, l'utilisation des données

de localisation pourra concerner soit l'ensemble des appels, soit seulement les appels d'urgence). Sous réserve de couverture par le réseau mobile Orange disponible via le Service, et d'offre et terminal compatibles, le Client aura accès à des services basés sur différents protocoles ou technologies (ex. : Sans contact mobile (NFC / Near Field Communication), USSD).

12.3 Limitation de responsabilité liée à des causes étrangères à Orange

Le Service étant indépendant matériellement et juridiquement des terminaux agréés GSM, GPRS, EDGE et 3G/3G+, 4G/4G+, Orange ne peut être tenue responsable de l'installation, du fonctionnement ou de la reconfiguration de ces terminaux, ni du non-fonctionnement ou du dysfonctionnement de la carte SIM/USIM installée dans un Terminal qui n'aurait pas reçu l'agrément correspondant aux normes GSM, GPRS, EDGE, 3G/3G+ et 4G/4G+ ou d'une utilisation non conforme à son usage.

La responsabilité d'Orange ne pourra être engagée en raison :

- de perturbations ou d'interruptions du service résultant d'incident technique avec un ou plusieurs pays couverts par le mode international ;

- de la qualité et/ou du coût des services spécifiques proposés par les opérateurs étrangers et accessibles par des numéros spéciaux ;

- de la suspension ou de la résiliation d'un accord d'itinérance liant Orange Caraïbe à un opérateur étranger, conformément aux conditions définies par la GSM Association ; d'un cas de force majeure habituellement reconnu par la Jurisprudence de la Cour de cassation ainsi que les cyclones, les incendies, les violents tremblements de terre, les inondations, les éruptions volcaniques.

Des services de tiers sont accessibles via le Service fourni par Orange. Dans la mesure où Orange n'est pas éditeur de ces services, il ne peut être tenu pour responsable de leurs contenus.

Orange ne saurait être tenu responsable de la perte ou de la dénaturation des SMS et/ou MMS provoquée par une saturation de la mémoire de la carte SIM/ USIM ou de la mémoire du mobile. Sauf à en être l'expéditeur, Orange n'est pas responsable du contenu des SMS et/ou MMS adressés au Client.

Enfin, si le Client accède, via une application d'Orange ou de tiers, à un service de voix IP autre que le service Appels Wi-Fi fourni par Orange au titre des présentes, l'acheminement efficace des appels vers les numéros d'urgence n'est pas assuré. Orange invite fortement le Client à prendre toutes les mesures appropriées de façon à protéger ses propres données et/ou logiciels de la contamination par des

éventuels virus circulant sur le réseau Internet et/ou d'éventuelles intrusions.

13. A l'étranger

13.1 L'accès au mode international est positionné automatiquement lors de la souscription d'un forfait, et effectif dans un délai maximum de quatre (4) jours ouvrés à compter de l'enregistrement de la souscription du Service. Le détail du coût des communications émises ou reçues en dehors de la zone locale figure dans la fiche tarifaire de l'offre mobile Sosh. Le Client ayant souscrit un forfait bloqué doit disposer d'un crédit suffisant sur son compte mobile pour permettre l'émission ou la réception de telles communications.

13.2 Itinérance depuis l'Europe et la métropole

Les usages compris dans l'Offre du Client, soit les appels, SMS et MMS émis de France métropolitaine vers la Zone locale, sont possibles dans les mêmes conditions depuis un pays de l'Union européenne, de la Suisse et de la métropole vers ces mêmes destinations et les DOM, dans la limite d'une utilisation non abusive.

Pour l'internet mobile, les usages réalisés depuis un pays de l'Union européenne, la Suisse, et la métropole peuvent faire l'objet d'une politique d'usage raisonnable de la part d'Orange dans les conditions définies dans la fiche tarifaire en vigueur et dans le respect de la réglementation européenne.

14. Durée du Contrat

Le Contrat est conclu pour une durée indéterminée sans période sans période minimale d'engagement, selon les conditions de l'offre souscrite par le Client, décrite dans la fiche tarifaire en vigueur.

15. Suspension

En cas de non-paiement total ou partiel par le Client ou le cas échéant, par le tiers payeur d'une facture à la date limite de paiement figurant sur la facture et après relances restées sans effet, le Service pourra être suspendu par Orange. Il en est de même si le Client manque à l'une de ses autres obligations prévues au Contrat. Le service sera également suspendu si le Client utilise un terminal mobile déclaré volé. Dans les cas de suspension ci-dessus visés, les redevances d'abonnement restent dues à Orange pendant la période de suspension du service.

Pour des raisons liées à l'ordre public, la défense nationale, la sécurité publique ou la protection des données personnelles du Client contre le comportement frauduleux de tiers, Orange peut suspendre le Service avec ou sans préavis. Dans cette hypothèse, les redevances d'abonnement ne seront pas dues par le Client pendant toute la période de suspension du service.

16. Résiliation

16.1 Résiliation à l'initiative d'Orange

Le Contrat est résilié de plein droit en cas de retrait à Orange des autorisations administratives nécessaires à la fourniture du Service.

Il est résilié de plein droit par Orange, dix (10) jours après la suspension du service dans les conditions prévues au Contrat, sauf si la cause de la suspension a disparu pendant ce délai ou si Orange accorde un délai supplémentaire au Client pour s'acquitter de ses obligations.

S'il apparaît que le Client est débiteur d'Orange au titre d'autres contrats d'abonnement, et en l'absence de contestation sérieuse de la créance, Sosh se réserve la possibilité de suspendre le présent Contrat dès la découverte de cette dette. Si le non-paiement persiste, le contrat sera résilié à l'issue d'un délai de dix (10) jours à compter de la suspension.

S'agissant d'un service en option, Orange se réserve la possibilité de résilier ou de modifier cette option moyennant le respect d'un préavis raisonnable.

16.2 Résiliation à l'initiative du Client

Le Client peut mettre fin à son Contrat en contactant son service clients sur soshcaraibe.fr.

La résiliation du Contrat prend effet dans un délai de dix (10) jours suivant la réception de la demande de résiliation par Orange. Le Client peut toutefois demander que cette résiliation prenne effet au-delà de ce délai. Dans l'intervalle, le Client reste redevable du coût du Service.

Entre la demande de résiliation et sa prise d'effet, le Client reste redevable des redevances mensuelles dues au titre du Contrat ainsi que des communications passées et des options souscrites.

Le Client peut annuler sa demande de résiliation du Contrat en contactant son service client sur soshcaraibe.fr. Toutefois, cette annulation ne saurait intervenir moins de vingt-quatre (24) heures avant la date de résiliation effective précisée par le service clients. Le Client pourra demander la résiliation du Contrat en cas de manquement par Orange à ses obligations prévues au Contrat.

17. Cession du contrat

Le Client ne peut en aucun cas céder ou transmettre à un tiers à titre onéreux ou gratuit, sous quelque forme que ce soit, le bénéfice du Contrat sans accord préalable et écrit d'Orange.

18. Règlement des litiges

Le Contrat est régi par la Loi française. Orange et le Client s'efforceront de régler à l'amiable tout litige concernant l'interprétation ou l'exécution des présentes. Toute réclamation doit être adressée au service clients Sosh dont les coordonnées figurent sur le site [Soshcaraibe.fr](mailto:soshcaraibe.fr). Les réclamations sont

traitées dans un délai d'un (1) mois calendaire à compter de la réception de la réclamation.

Si la réponse obtenue ne le satisfait pas, le Client a la faculté sous réserve que ses motifs soient identiques à ceux de sa demande initiale de saisir

Médiation Orange Caraïbe

BP 999

75829 Paris cedex 17

ou

Le médiateur des communications électroniques en complétant en ligne le formulaire mis à **sa disposition sur le site du médiateur ([www.mediateurtelecom](http://www.mediateurtelecom.fr) via le site Internet du Médiateur, www.mediateur-telecom.fr.**

Ce qui précède n'exclut pas le droit du Client de porter sa réclamation à l'égard d'Orange devant les tribunaux.

19. Protection des données personnelles

Les données à caractère personnel relatives au Client recueillies par Orange Caraïbe ou toute autre société ayant les mêmes garanties qu'Orange et appartenant au Groupe Orange sont traitées dans le cadre de l'exécution des présentes conformément aux dispositions de la loi n° 8-17 du 6 janvier 1978 modifiée. Ainsi, tout Client dispose d'un droit d'accès, de rectification et d'opposition à tout moment au traitement des données à caractère personnel le concernant en adressant un courrier postal accompagné d'une photocopie de pièce d'identité à :

Orange Caraïbe - service clients

BP 2203 - 97196 Jarry cedex 9

Orange pourra utiliser ces données dans le cadre d'opérations de marketing direct en adressant au Client, par quelque support que ce soit et notamment par courrier électronique, des informations sur ses produits ou services analogues. Orange se réserve également le droit :

a. de communiquer ces données aux sociétés du groupe Orange dans le cadre de la promotion ou de la gestion de divers services de communication électronique du groupe ou de produits,
b. d'utiliser ces données dans le cadre d'opérations de marketing direct, pour communiquer au Client, par téléphone ou courrier postal, des offres commerciales de ses partenaires, complémentaires aux produits et services fournis par Orange. Dans ces deux dernières hypothèses, si la communication envisagée vers le Client est effectuée par courrier électronique, le consentement du Client sera recueilli au préalable.

Le Client autorise Orange à utiliser les données relatives à sa consommation afin de pouvoir lui proposer les produits ou services d'Orange pouvant répondre

à ses besoins. À tout moment, le Client peut faire valoir son droit d'opposition dans les conditions susmentionnées.

Les données personnelles du Client nécessaires à la réalisation des contrats le liant à Orange, pourront être transmises à des partenaires commerciaux, prestataires externes autorisés contractuellement (recouvrement, facturation, ou en charge de campagnes d'appels, etc.), sous-traitants, autorités habilitées ayant réquisitionné.

Par ailleurs, les données à caractère personnel relatives au Client peuvent faire l'objet d'un transfert vers un pays hors de l'Union européenne aux fins de l'exécution des présentes. Orange est susceptible d'utiliser les données du Client à des fins statistiques et d'études ainsi que pour assurer la qualité et la sécurité des réseaux et services.

Dans le cas où des données seraient mises à disposition de tiers à des fins statistiques, ces dernières seront préalablement rendues anonymes de manière irréversible.

2. En situation d'itinérance internationale, la conservation, le traitement et le transfert des données de communication du Client peuvent être soumis à une législation différente et moins protectrice que la législation en vigueur au sein de l'Union européenne.

3. Le numéro mobile du Client, à l'exclusion de toute autre donnée, est inscrit par Orange dans une base de données consultable par ses Clients en composant le #3179# depuis leur terminal mobile. La consultation de cette base de données permet de connaître, pour un numéro mobile, l'appartenance de ce numéro au réseau Orange Caraïbe.

4. En cas d'impayé ou de déclaration irrégulière, les informations relatives au Client sont susceptibles d'être inscrites dans un fichier géré par le GIE PREVENTEL accessible aux fournisseurs de communications électroniques et aux sociétés de commercialisation des services de téléphonie mobile. Conformément à la loi Informatique et Libertés, le Client peut exercer son droit d'accès à ces informations auprès du GIE PREVENTEL. Le droit de rectification ou d'opposition concernant les informations s'exerce directement auprès du service clients sur Soshcaraibe.fr.

5. Conformément à l'article 19.2 des présentes conditions, et en cas de demande de portabilité entrante, Orange doit communiquer au Groupement d'intérêt économique EGP, qui les transmet à votre précédent opérateur, les informations suivantes le numéro de mobile concerné, le Relevé d'identité Opérateur, les codes opérateurs et la date demandée de portage. Vous disposez alors d'un droit d'accès, d'opposition et de rectification sur ces

données qui s'exerce auprès d'Orange conformément aux dispositions du présent article selon les modalités détaillées ci-dessus.

Liste d'opposition 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.

Liste d'opposition 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 Client peut s'inscrire sur le site www.bloctel.gouv.fr Le Client inscrit à la liste d'opposition Bloctel pourra toujours être contacté par Orange à des fins de démarchages téléphoniques conformément aux dispositions légales en vigueur. Le Client pourra s'opposer à cette sollicitation conformément aux stipulations du présent article.

20. Annuaire

Le Client peut faire mentionner gratuitement ses coordonnées dans les listes d'annuaires transmises aux éditeurs d'annuaires et de services de renseignements téléphoniques édités et diffusés sur support papier et/ou électronique sous leur responsabilité : numéro mobile, nom, prénom, ou raison sociale, adresse postale, profession ou activité, et adresse électronique pour les annuaires et services de renseignements électroniques. Le Client peut faire paraître sous sa responsabilité les coordonnées d'un autre utilisateur du mobile.

Le Client peut demander que ses coordonnées ne puissent pas être retrouvées à partir de son numéro mobile. Sous réserve d'homonymie, le Client a le droit de ne faire paraître que l'initiale de son prénom. Le Client a le droit de ne faire paraître que le nom et le code postal de sa commune, sauf dans le cas d'une adresse professionnelle.

Les données à caractère personnel relatives au Client ou à l'utilisateur peuvent faire l'objet d'un transfert vers un pays hors de l'Union européenne (UE) lorsque les listes d'annuaires sont transmises aux éditeurs d'annuaires et aux éditeurs de services de renseignements téléphoniques étrangers situés en dehors de l'UE.

À l'exception des opérations relevant de la relation contractuelle entre Orange et le Client, les coordonnées du Client figurant dans les listes transmises aux éditeurs d'annuaires et de services de renseignements téléphoniques ne sont pas utilisées à des fins de prospection directe sauf accord exprès du Client. Le Client peut également, à tout moment

et gratuitement, modifier les données, ses choix de parution et de protection. Orange transmettra les modifications aux tiers auxquels Orange aura préalablement communiqué les données précitées.

21. Portabilité

Les conditions applicables à la portabilité sortante et à la portabilité entrante sont définies dans les Conditions Spécifiques relatives à la portabilité du numéro mobile, accessibles par le Client sur le site web Soshcaraïbe.fr.