

# LES FORFAITS SOSH



## LES FORFAITS SOSH MOBILE

Les forfaits Sosh sont disponibles à la Réunion avec l'ensemble des couvertures réseaux d'Orange GSM/GPRS/EDGE/3G/3G+/H+/4G/4G+. Offres réservées aux clients résidant à la Réunion ou pouvant justifier d'un lien stable avec la Réunion dans la limite d'une utilisation non abusive.

### Prix mensuel de l'offre (au 6 juin 2019)

	tarifs/mois sans engagement
forfait Sosh mobile 4,99€ bloqué	4,99€
forfait Sosh mobile 14,99€	14,99€

Prix de la minute au-delà du forfait (forfait bloqué): 0,50€/min vers les fixes et mobiles Réunion et 0,21€/min vers Mayotte, Métropole et DOM (après rechargement, décompté à la seconde dès la 1ère seconde) hors n° surtaxés et courts.

### Durée minimale d'engagement

Les forfaits Sosh sont sans engagement.

### Description de l'offre

Le détail des avantages décrit ci-dessous est valable depuis La Réunion, la France métropolitaine, les DOM et la zone Europe sur réseaux et mobiles compatibles (voir liste sur sosh.re)

#### Pour le forfait Sosh 4,99€ bloqué

- 2h d'appels depuis la Réunion vers les fixes et mobiles Réunion, Mayotte, Métropole et DOM, dans la limite de 150 correspondants différents par mois, hors n° spéciaux, n° de services, renvois d'appels et rappels du correspondant via la messagerie et dans la limite de 1h50 max par appel.
- SMS illimités depuis la Réunion vers les mobiles Réunion, Mayotte, Métropole et DOM entre personnes physiques et pour un usage personnel non lucratif direct (hors SMS surtaxés, numéros courts) et dans la limite de 100 correspondants différents par mois.
- MMS depuis et vers la Réunion, entre personnes physiques et pour un usage personnel non lucratif direct (hors MMS surtaxés, numéros courts) et dans la limite de 100 correspondants différents par mois
- Internet mobile (voir rubrique internet mobile)

#### Pour le forfait Sosh 14,99€

- Appels illimités depuis la Réunion vers les fixes et mobiles Réunion, Mayotte, Métropole et DOM, dans la limite de 150 correspondants différents par mois, hors n° spéciaux, n° de services, renvois d'appels et rappels du correspondant via la messagerie et dans la limite de 1h50 max par appel.
- SMS illimités depuis la Réunion vers les mobiles Réunion, Mayotte, Métropole et DOM entre personnes physiques et pour un usage personnel non lucratif direct (hors SMS surtaxés, numéros courts) et dans la limite de 100 correspondants différents par mois.
- MMS depuis et vers la Réunion, entre personnes physiques et pour un usage personnel non lucratif direct (hors MMS surtaxés, numéros courts) et dans la limite de 100 correspondants différents par mois
- Internet mobile (voir rubrique internet mobile).

#### Pour les forfaits Sosh 4,99€ bloqué et Sosh 14,99€

Lors de vos voyages en Métropole, dans les DOM ou en Europe, les appels et SMS vers ces mêmes destinations ainsi que l'internet inclus dans votre forfait sont utilisables sans surcoût au tarif Local Réunion.

Retrouvez le détail des pays et tarifs de vos communications depuis l'international à la page 11 ou sur [www.sosh.re](http://www.sosh.re)

Pour les communications vers l'international, voir page 12. Offre compatible avec les pass Internet et options (voir pages 14 et 15).

# LES FORFAITS SOSH



<b>Description de l'offre (suite)</b>	<p><b>Zone Europe (voir page 13) :</b> Allemagne, Andorre, Angleterre, Autriche, Belgique, Bulgarie, Chypre, Crète, Croatie, Danemark, Écosse, Espagne, Estonie, Finlande, Gibraltar, Grèce, Hongrie, Irlande, Irlande du Nord, Islande, Italie, Lettonie, Liechtenstein, Lituanie, Luxembourg, Malte, Norvège, Pays de Galles, Pays-Bas, Pologne, Portugal, République tchèque, Roumanie, Slovaquie, Slovénie, Suède, Suisse</p> <p><b>DOM :</b> Guadeloupe, Martinique, Guyane, Saint-Barthélemy, Saint-Martin (île de), Saint-Pierre-et-Miquelon.</p> <p><b>– Messagerie Vocale Visuelle en illimité pour le forfait Sosh à 14,99€</b> Compatible uniquement sur iPhone à partir de l'iPhone 6 - Le client peut toutefois continuer à appeler le 800 pour consulter la messagerie vocale traditionnelle.</p>
<b>Services inclus</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- l'accès à la messagerie vocale</li> <li>- la facture détaillée (sur demande depuis l'espace client ou au service clients)</li> <li>- la présentation du numéro</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>- le double appel</li> <li>- le signal d'appel</li> <li>- le suivi conso #123#, sur l'application MySosh Réunion ou sur l'espace client sosh.re</li> </ul>
<b>Décompte des communications incluses</b>	<p>Tarifcation à la seconde dès la 1re seconde pour les appels nationaux vers fixes et mobiles. Les autres types de communications sont décomptés du forfait au tarif en vigueur (voir p. 12).</p>
<b>Internet mobile</b>	<p><b>Usages à la Réunion, Mayotte, France métropolitaine et en zones Europe et DOM.</b></p> <p><b>Pour le forfait Sosh mobile bloqué 4,99€</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; accès au réseau 4G/4G+</li> <li>&gt; 200Mo d'internet inclus</li> <li>&gt; usage internet bloqué au-delà. Le client peut débloquer l'internet mobile en achetant une recharge par CB sur son espace client Sosh, ou en achetant un des trois pass Internet. (cf page 17)</li> <li>&gt; accès à internet à partir du navigateur ou d'applications</li> <li>&gt; envoi et réception d'e-mails et de pièces jointes</li> <li>&gt; certains smartphones peuvent générer des usages internet sans action de la part du client (mises à jour, push mail ou appli).</li> <li>&gt; usages modem inclus, liste des mobiles compatibles sur sosh.re</li> </ul> <p><b>Pour le forfait Sosh mobile 14,99 €</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; accès au réseau 4G/4G+, avec une réduction du débit au-delà de 30Go/mois</li> <li>&gt; accès à internet à partir du navigateur ou d'applications</li> <li>&gt; envoi et réception d'e-mails et de pièces jointes : sauf BlackBerry® (Messenger et mails) accessible avec option correspondante</li> <li>&gt; usages modem inclus, liste des mobiles compatibles sur sosh.re</li> </ul> <p>Les informations données ci-dessous n'ont pas de valeur contractuelle et sont susceptibles d'évolution. Sous réserve d'un équipement compatible et de couverture réseaux 3G/3G+/4G/4G+. Une fois le volume internet mobile inclus dans l'offre épuisé :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- tous les services internet mobile, hors streaming vidéo, restent accessibles ;</li> <li>- le débit maximum théorique est de 128 Kbit/s.</li> </ul>

# LES FORFAITS SOSH



<b>Conditions de résiliation à l'initiative du client</b>	<p>L'abonné peut mettre fin à son contrat sur simple contact avec son service clients sur <a href="http://sosh.re">sosh.re</a></p> <p>La résiliation du contrat d'abonnement prend effet dans les dix jours suivant la réception de la demande de résiliation par Orange.</p> <p>Dans l'intervalle, l'abonné reste redevable de l'abonnement, ainsi que des communications passées avec sa carte SIM/USIM.</p>
<b>Caractéristiques techniques/équipements</b>	<p>GSM/GPRS/EDGE/3G/3G+/4G/4G+ sous réserve de disposer d'un mobile compatible.</p> <p><b>Pour tous les forfaits Sosh 4G</b></p> <p><b>EDGE</b> : débit maximum théorique de connexion en réception jusqu'à 236 Kbit/s dans les zones couvertes</p> <p><b>3G</b> : débit maximum théorique de connexion en réception jusqu'à 3.6 Mbit/s, 7.2 Mbit/s, 14.4 Mbit/s ou 42 Mbit/s dans les zones couvertes</p> <p><b>4G</b> : débit maximum théorique de connexion en réception jusqu'à 97,5 Mbit/s (en 800 MHz) ou 195 Mbit/s (en 1800 MHz ou en 2.6 GHz) dans les zones couvertes</p> <p><b>4G+</b> : débit maximum théorique de connexion en réception jusqu'à 487,5 Mbit/s dans les zones couvertes</p> <p>Le débit effectif varie notamment en fonction du nombre d'utilisateurs simultanés connectés au réseau, du lieu d'utilisation et de l'équipement (mobile, clé 3G+/4G, tablette,...).</p>
<b>Changement d'offre</b>	<p>Voir conditions p. 19.</p>
<b>Services clients</b>	<p><b>Service clients mobile à la Réunion</b></p> <p><b>Pour vos motifs d'urgence :</b></p> <p>&gt; <b>3976</b></p> <p>Vol, casse ou perte de votre mobile, carte SIM bloquée, suspension de votre ligne. Numéro disponible aussi pour le paiement de votre facture.</p> <p><i>Le service est gratuit et l'appel est au prix d'une communication normale selon l'offre détenue, ou décompté du forfait. Le temps d'attente avant la mise en relation avec votre conseiller est gratuit depuis les réseaux Orange.</i></p> <p><b>Vous pouvez également gérer vous-même votre compte 24h/24, 7j/7</b></p> <p>&gt; sur <a href="http://sosh.re">sosh.re</a> &gt; espace client et depuis votre mobile via l'application mobile MySosh Réunion.</p> <p>&gt; FAQ, forums sur <a href="http://sosh.re">sosh.re</a></p> <p><b>Service clients mobile depuis l'étranger</b></p> <p>&gt; <b>+262 693 00 39 76 depuis l'étranger</b></p> <p>Composez le +262 693 00 39 76 depuis votre mobile ou un poste fixe. Service gratuit et appel facturé au prix d'un appel vers la Réunion depuis votre mobile depuis les zones Europe et DOM, facturé à la seconde après la première minute indivisible, sans gratuité du temps d'attente. Depuis une ligne fixe, consultez les tarifs de l'opérateur du pays d'appel.</p>
<b>Modalités de recharge pour le forfait Sosh mobile 4,99€ bloqué</b>	<p><b>Crédit de communications permettant d'accéder aux usages suivants :</b></p> <p>&gt; voix à la Réunion, vers la France métropolitaine et vers les départements d'outre-mer, international et roaming</p> <p>&gt; usages internet</p> <p>&gt; usages surtaxés (SMS+, MMS+, coût du service des numéros spéciaux, etc.)</p> <p><b>Vous pouvez recharger votre crédit de communication par carte bancaire en vous connectant sur votre espace client : <a href="http://sosh.re">sosh.re</a> (coût d'une connexion Internet)</b></p>

# LES FORFAITS SOSH



## RELATION CLIENT SOSH MOBILE

<b>Modes de contact</b>	Boutique	non	
	Téléphone	pour plus de détails, voire la rubrique service clients ci-dessus	
	L'eChat	Disponible depuis sosh.re	
	Autres	Facebook et Twitter	
<b>Gestion de compte client</b>		Espace client web (depuis PC ou mobile)	Application mobile MySosh Réunion
	Accès à la consommation des derniers mois	oui (dont bilan des consommations sur les 6 derniers mois)	oui (dont bilan des consommations sur les 6 derniers mois)
<b>Informations disponibles en ligne</b>		Espace client web (depuis PC ou mobile)	Application mobile MySosh Réunion
	Déclaration vol	non	non
	Code PUK	oui	oui
	Blocage de la ligne	non	non
	Changement d'option et d'offre	oui	non
<b>Critères spécifiques « boutiques »</b>	Aide au paramétrage du mobile		
	Aide au paramétrage du mobile		
	Prestations de prise en main du mobile non incluses dans l'offre	Configuration flash 9€ TTC Configuration experte 24€ TTC	