

La Boîte Sosh Réunion (suite)

L'offre La Boîte Sosh Réunion					
<p>Offre valable à La Réunion réservée aux particuliers, sous conditions d'éligibilité.</p> <p>Fibre Uniquement dans les zones de déploiement de la Fibre optique et sous réserve de raccordement effectif du domicile du client. Le raccordement fibre du domicile est incluse dans les offres.</p>					
Prix mensuel de l'offre (au 14 mai 2020)	<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2">tarifs/mois sans engagement</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Fibre</td> <td>34,99€</td> </tr> </tbody> </table>	tarifs/mois sans engagement		Fibre	34,99€
tarifs/mois sans engagement					
Fibre	34,99€				
Durée minimale d'engagement	L'offre Sosh est sans engagement.				
Équipements	<table border="1"> <tbody> <tr> <td>Modem</td> <td> <p>Livebox : passerelle multimédia indispensable pour pouvoir utiliser la VoIP ou regarder la TV simultanément à l'utilisation de son accès internet. Location incluse dans le prix du forfait.</p> <p>Boîtier fibre optique (ONT) : mis à disposition pour l'offre La Boîte Sosh Réunion.</p> <p>En cas de restitution de la Livebox ou de l'ONT incomplet(e) et/ou endommagé(e) ou en cas de non-restitution, le client est facturé d'une somme de 100 € par équipement.</p> </td> </tr> <tr> <td>Décodeur (si option TV souscrite)</td> <td>En cas de restitution du décodeur incomplet et/ou endommagé ou en cas de non-restitution, le client est facturé d'une somme forfaitaire de 200 € pour l'offre fibre.</td> </tr> </tbody> </table>	Modem	<p>Livebox : passerelle multimédia indispensable pour pouvoir utiliser la VoIP ou regarder la TV simultanément à l'utilisation de son accès internet. Location incluse dans le prix du forfait.</p> <p>Boîtier fibre optique (ONT) : mis à disposition pour l'offre La Boîte Sosh Réunion.</p> <p>En cas de restitution de la Livebox ou de l'ONT incomplet(e) et/ou endommagé(e) ou en cas de non-restitution, le client est facturé d'une somme de 100 € par équipement.</p>	Décodeur (si option TV souscrite)	En cas de restitution du décodeur incomplet et/ou endommagé ou en cas de non-restitution, le client est facturé d'une somme forfaitaire de 200 € pour l'offre fibre.
Modem	<p>Livebox : passerelle multimédia indispensable pour pouvoir utiliser la VoIP ou regarder la TV simultanément à l'utilisation de son accès internet. Location incluse dans le prix du forfait.</p> <p>Boîtier fibre optique (ONT) : mis à disposition pour l'offre La Boîte Sosh Réunion.</p> <p>En cas de restitution de la Livebox ou de l'ONT incomplet(e) et/ou endommagé(e) ou en cas de non-restitution, le client est facturé d'une somme de 100 € par équipement.</p>				
Décodeur (si option TV souscrite)	En cas de restitution du décodeur incomplet et/ou endommagé ou en cas de non-restitution, le client est facturé d'une somme forfaitaire de 200 € pour l'offre fibre.				
Communications téléphoniques payantes à l'usage depuis le téléphone par internet	<p>La ligne téléphonique par internet inclut :</p> <ul style="list-style-type: none"> > la réception d'appels sur un numéro à 10 chiffres, une messagerie vocale personnalisée, la présentation du numéro appelant, le journal d'appel, le filtrage des appels sortants, > l'émission d'appels à l'usage vers les fixes et les mobiles de la Réunion, Métropole, Mayotte, les DOM et à l'international. Appels facturés à la minute. Décomptés à la seconde dès la première seconde. 				
Appli TV d'Orange (offerte sur demande)	<p>Une sélection de chaînes TV et de programmes de TV à la demande sur votre smartphone, tablette ou PC, sous réserve d'une connexion internet, à la Réunion, en France Métropolitaine et dans les DOMs.</p> <p>Sous couverture mobile, les coûts de connexion pour le téléchargement de l'application et l'utilisation du service sont décomptés pour les offres intégrant un forfait internet mobile et facturés au tarif en vigueur pour les autres offres. Le nombre de chaînes TV et de programmes en TV à la demande est variable selon les écrans et/ou réseaux.</p> <p>Liste des chaînes disponibles avec l'appli TV d'Orange disponible en ligne sur sosh.re</p>				
Option appels illimités vers fixe et mobile à 10€/mois	Appels illimités vers les fixes de La Réunion, la France Métropolitaine, DOM ⁽²⁾ et plus de 100 destinations à l'international, appels illimités vers les mobiles de La Réunion, de la France Métropolitaine et DOM.				
Option décodeur TV à 10€/mois (sous condition d'éligibilité pour les services TV)	<p>Un bouquet de chaînes françaises et internationales⁽¹⁾ accessibles depuis votre téléviseur :</p> <ul style="list-style-type: none"> > vidéo à la demande : VOD à la carte, paiement à l'acte à partir de 0,49 € par programme ou abonnement du compte prépayé > abonnement complémentaire à des bouquets de chaînes de la TV d'Orange : à partir de 4,50 €/mois > Les accès aux contenus gratuits de l'appli TV d'Orange sur smartphone, tablette et PC sont inclus. <p>Liste des chaînes disponibles avec l'option décodeur TV disponible en ligne sur sosh.re</p>				

Débit internet fibre estimé en réception	<p>Le débit technique est établi selon les conditions d'éligibilité de la ligne téléphonique au moment de la souscription du client.</p> <p>> pour une connexion Fibre, accès à internet Fibre avec un débit IP jusqu'à 1 Gbits/s en débit descendant et jusqu'à 400 Mbit/s en montant.</p> <p>Débits disponibles au niveau de la Livebox compatible et pour une utilisation avec équipement compatible (câble Ethernet, ordinateur et carte réseau). En cas d'usage de votre accès internet sur plusieurs équipements, le débit est partagé.</p>
Délai indicatif de mise à disposition de l'accès internet	Fibre : jusqu'à 10 semaines à compter de la date de souscription de l'offre.
Services inclus	<ul style="list-style-type: none"> - Une messagerie vocale personnalisée - La présentation du numéro appelant - Le journal d'appels - Le filtrage des appels sortants - La fonction secret d'appels - Le renvoi d'appels - La facture détaillée (sur demande depuis l'espace client ou au service clients) - Accès à des solutions de paiement qui permettent l'achat de produits ou services y compris de fiers et leur facturation sur la facture Sosh. Désactivation possible pour internet+ (cf. Conditions spécifiques relatives aux solutions de paiement Orange).
Conditions de résiliation à l'initiative du client	<p>L'abonné peut mettre fin à son contrat sur simple contact avec son service clients sur sosh.re - Des frais de résiliation de l'accès internet d'un montant de 50 € seront facturés. 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 avec ou sans forfait.</p>
Changement d'offre	Voir conditions p. 18.
Service clients	<p>Depuis la Réunion</p> <ul style="list-style-type: none"> > Webconseillers disponibles par chat du lundi au samedi de 8h à 20h > 39 76 numéro d'urgence Sosh <p>Problèmes de livraison et de mise en service internet, panne totale de l'accès internet (hors TV, téléphone par internet et services internet) et recouvrement.</p> <p>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.</p> <p>Vous pouvez également gérer vous-même votre compte 24h/24, 7j/7</p> <ul style="list-style-type: none"> > sur sosh.re > espace client > FAQ sur sosh.re <p>Depuis l'étranger</p> <ul style="list-style-type: none"> > 00 262 262 00 39 76 depuis l'étranger <p>Composez le +262 262 00 39 76 depuis votre mobile ou un poste fixe.</p> <p>Appels gratuits depuis votre mobile depuis les zones Europe, DOM et Suisse/Andorre. 0,37 €/min 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>

(1) Sous réserve de l'accord des chaînes et des modifications éventuelles apportées par le CSA. Liste des chaînes Fibre comprises dans l'offre, susceptible d'évolution. Africa 24 ; France 24 (arabe) ; Al Jazeera ; Al Jazeera (anglais) ; Antenne Réunion ; Arte ; Arte (allemand) ; Aerostar ; Arménia 1 ; BBC world ; BFM TV ; Bloomberg TV ; BfM TV ; Beur FM TV ; CGTN-F ; CNN ; CNBC ; C8 ; CSTAR ; CNEWS, Chérie 25 ; Canal 10 Guadeloupe ; Demain TV ; Deutsche Welle (anglais) ; Equidia ; Fashion TV ; France 2 ; France 24 (en français) ; France 24 (en anglais) ; France 3 ; France 4 ; France 5 ; France Ô ; Gulli ; Ginx ; TFI Séries et Films ; i24 News ; Indies Live ; HLive TV ; KTO ; Kwezi TV ; KMT ; KBS World ; LCI ; LCP/PS ; LCP 100% ; Lucky Jack ; Luxe TV ; Men's Up ; M6 ; Medi TV ; Mandarin TV ; Mayotte 1ère ; NHK WORLD JAPAN ; NRJ Hits ; NRJ12 ; TFX ; RMC Story ; Niet Viet ; O FIVE ; OMC 5 ; Ouatch TV ; Public sénat 24/24 ; Record News ; Réunion 1ère ; RMC Découverte ; RTP3 ; RTR Planeta ; RTS Sat ; Souvenir from Earth ; Sud Première ; TéléSud ; TéléKréol ; TFI ; TMC ; Trace Urban ; TV5 Monde ; TNTV ; TG Com 24 ; TVRI ; TRGT Eu ; Virgin Radio ; W9 ; Vivolta ; Vox Africa ; 6ter ; Télé Antilles ; ETV ; MFM ; MB Live TV ; 2 Rives TV ; Creolive ; NTD ; Télémente ; Sports en France ; Alcaaby Télévision.

(2) DOM (Réunion, Mayotte, Métropole, Guadeloupe, Guyane, Martinique, Saint-Barthélemy, Saint Martin, St-Pierre-et-Miquelon).

La Boîte Sosh Réunion (suite)

Relation client La Boîte Sosh			
Modes de contact	Boutique	non	
	Téléphone	pour plus de détails, voire la rubrique service clients ci-dessus	
	Chat	de 8h à 20h du lundi au samedi sur sosh.re	
	Courrier électronique	envoi depuis contact.sosh.re	
	Autres	Facebook et Twitter, sosh.re	
Certification	Non applicable.		
Gestion de compte client		Espace client web (depuis PC ou mobile)	
	Accès à la consommation des derniers mois	oui (dont bilan des consommations sur les 6 derniers mois)	
	Possibilité de gestion multi-compte au sein d'un même espace	oui	
Prise en charge des appels en service clients	Non applicable		
Délai de rétablissement du service avant compensation	Orange s'engage à rétablir le service internet dans un délai de 12 jours.		
Dépannage à domicile pour l'accès internet	La date du rendez-vous convenue tient compte des disponibilités du client qui contacte Orange. Orange propose un RDV en moins de 72h dans 85 % des cas hors périodes de fortes intempéries. Lors de la prise de rendez-vous, un SMS est envoyé rappelant la date de rendez-vous, le prix de l'intervention, ainsi qu'un lien vers des questions/réponses. Les frais de déplacement d'un technicien sont au maximum de 69€ TTC à la Réunion. La confirmation des frais est envoyée par SMS.		
Informations disponibles en ligne et en boutique		Espace client web (depuis PC ou mobile)	Boutique
	Changement d'option et d'offre	depuis un PC, possibilité de changer d'option et d'offre	non applicable
	Accès à l'historique des contacts vers le service client	non	non applicable

Gestion des réclamations	Avis de réception		
	1) Dépôt des réclamations	SMS	courrier électronique
Type de dépôt de réclamation	web par chat	dans la mesure où la prise en charge est immédiate, il n'y a pas d'envoi d'accusé réception	
	courrier	SMS ou courrier électronique selon les coordonnées laissées par le client	non
2) Délai maximum de réponse	Orange 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) État d'avancement de la réclamation client	espace client web (depuis PC ou mobile)		
Possibilité de consulter l'état d'avancement de la réclamation client	non		
Critères spécifiques « boutiques »	1) Prise en charge du dysfonctionnement du matériel en boutique		
	Box	test et dépannage des services Livebox échange Livebox et décodeur TV	

► Prestations d'installation

Rappel concernant le raccordement fibre

(conformément à l'article 5 des Conditions générales d'abonnement de l'offre La Boîte Sosh Réunion)

- > Livraison de la Livebox Fibre optique et d'un boîtier Fibre optique (ONT) par le technicien le jour de l'installation ;
- > Si le client a souscrit à l'option décodeur TV à 10 €/mois : livraison d'un décodeur TV à domicile ou en point relais ;
- > Déplacement du technicien ;
- > Pose d'une prise terminale optique (PTO) au domicile du client ;
- > Installation des équipements Fibre, tests de bon fonctionnement des services ; Aide personnalisée à la prise en main de deux services

Prestation sous réserve d'éligibilité et que le logement ne soit pas déjà raccordé à la fibre.

Prestations complémentaires valables uniquement pour les nouveaux clients La Boîte Sosh Réunion lors du raccordement fibre

- > Prestation de câblage complémentaire pour les équipements éloignés de la Livebox : **64 € TTC** (inclut la fourniture et l'installation d'un câble Ethernet ou la pose d'un Kit Fibre optique) La tarification n'inclut ni le prix des éventuels liveplug ou kit fibre optique, ni leurs éventuelles offres de remise.
- > Installation d'un poste supplémentaire : **29 € TTC**
Inclut :
 - installation et configuration d'un ordinateur supplémentaire ;
 - aide à la prise en main.