

Tarifs en vigueur  
au 14 mai 2020

# Les tarifs de l'offre



**#L'offre**  
**#Les options**



## **04** Offre internet

**04** Fiche d'information standardisée de la Boîte Sosh Réunion

**8** Communications depuis le téléphone par internet

**14** Les options Sosh

**16** Les services

**18** Les migrations

**20** sosh.re

L'offre La Boîte Sosh Réunion					
<p>Offre valable à La Réunion réservée aux particuliers, sous conditions d'éligibilité.</p> <p><b>Fibre</b> 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>					
<b>Prix mensuel de l'offre (au 14 mai 2020)</b>	<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€				
<b>Durée minimale d'engagement</b>	L'offre Sosh est sans engagement.				
<b>Équipements</b>	<table border="1"> <tbody> <tr> <td><b>Modem</b></td> <td> <p><b>Livebox</b> : 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><b>Boîtier fibre optique (ONT)</b> : mis à disposition pour l'offre La Boîte Sosh Réunion.</p> <p><b>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.</b></p> </td> </tr> <tr> <td><b>Décodeur</b> (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>	<b>Modem</b>	<p><b>Livebox</b> : 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><b>Boîtier fibre optique (ONT)</b> : mis à disposition pour l'offre La Boîte Sosh Réunion.</p> <p><b>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.</b></p>	<b>Décodeur</b> (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.
<b>Modem</b>	<p><b>Livebox</b> : 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><b>Boîtier fibre optique (ONT)</b> : mis à disposition pour l'offre La Boîte Sosh Réunion.</p> <p><b>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.</b></p>				
<b>Décodeur</b> (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.				
<b>Communications téléphoniques payantes à l'usage depuis le téléphone par internet</b>	<p>La ligne téléphonique par internet inclut :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; 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,</li> <li>&gt; 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.</li> </ul>				
<b>Appli TV d'Orange (offerte sur demande)</b>	<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>				
<b>Option appels illimités vers fixe et mobile à 10€/mois</b>	Appels illimités vers les fixes de La Réunion, la France Métropolitaine, DOM <sup>(2)</sup> et plus de 100 destinations à l'international, appels illimités vers les mobiles de La Réunion, de la France Métropolitaine et DOM.				
<b>Option décodeur TV à 10€/mois (sous condition d'éligibilité pour les services TV)</b>	<p>Un bouquet de chaînes françaises et internationales<sup>(1)</sup> accessibles depuis votre téléviseur :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; vidéo à la demande : VOD à la carte, paiement à l'acte à partir de 0,49 € par programme ou abondement du compte prépayé</li> <li>&gt; abonnement complémentaire à des bouquets de chaînes de la TV d'Orange : à partir de 4,50 €/mois</li> <li>&gt; Les accès aux contenus gratuits de l'appli TV d'Orange sur smartphone, tablette et PC sont inclus.</li> </ul> <p>Liste des chaînes disponibles avec l'option décodeur TV disponible en ligne sur sosh.re</p>				

<b>Débit internet fibre estimé en réception</b>	<p>Le débit technique est établi selon les conditions d'éligibilité de la ligne téléphonique au moment de la souscription du client.</p> <p>&gt; <b>pour une connexion Fibre</b>, 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>
<b>Délai indicatif de mise à disposition de l'accès internet</b>	Fibre : jusqu'à 10 semaines à compter de la date de souscription de l'offre.
<b>Services inclus</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Une messagerie vocale personnalisée</li> <li>- La présentation du numéro appelant</li> <li>- Le journal d'appels</li> <li>- Le filtrage des appels sortants</li> <li>- La fonction secret d'appels</li> <li>- Le renvoi d'appels</li> <li>- La facture détaillée (sur demande depuis l'espace client ou au service clients)</li> <li>- 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).</li> </ul>
<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 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>
<b>Changement d'offre</b>	Voir conditions p. 18.
<b>Service clients</b>	<p><b>Depuis la Réunion</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Webconseillers disponibles par chat du lundi au samedi de 8h à 20h</li> <li>&gt; <b>39 76 numéro d'urgence Sosh</b></li> </ul> <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"> <li>&gt; sur sosh.re &gt; espace client</li> <li>&gt; FAQ sur sosh.re</li> </ul> <p><b>Depuis l'étranger</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; <b>00 262 262 00 39 76 depuis l'étranger</b></li> </ul> <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).

Relation client La Boîte Sosh			
<b>Modes de contact</b>	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	
<b>Certification</b>	Non applicable.		
<b>Gestion de compte client</b>		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	
<b>Prise en charge des appels en service clients</b>	Non applicable		
<b>Délai de rétablissement du service avant compensation</b>	Orange s'engage à rétablir le service internet dans un délai de 12 jours.		
<b>Dépannage à domicile pour l'accès internet</b>	<p>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.</p> <p>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.</p> <p>Les frais de déplacement d'un technicien sont au maximum de 69€ TTC à la Réunion. La confirmation des frais est envoyée par SMS.</p>		
<b>Informations disponibles en ligne et en boutique</b>		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

<b>Gestion des réclamations</b>	1) Dépôt des réclamations		Avis de réception			
			SMS	courrier électronique	courrier	
	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			
<b>Critères spécifiques « boutiques »</b>	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.

# 8 Communications depuis le téléphone par internet

## # Tarifs des communications depuis le téléphone par internet

Les tarifs ci-dessous s'appliquent pour tous les appels émis à partir du téléphone par internet de l'offre La Boîte Sosh Réunion. Les communications téléphoniques sont facturées en sus du prix de l'offre comme décrit ci-dessous.

Le tarif des communications vers les fixes et mobiles des destinations citées ci-dessous sont susceptibles d'évolution en fonction des tarifs pratiqués par les opérateurs locaux des différents pays concernés.

zone Outre-mer 1 : Guadeloupe, Martinique, Réunion avec TVA à 8,5%.

zone Outre-mer 2 : Guyane, Saint-Barthélemy, Saint-Martin, Mayotte avec TVA à 0%.

### APPELS VERS LES NUMÉROS DE TÉLÉPHONIE FIXE

Destinations d'appel	depuis la zone Outre-mer 1		depuis la zone Outre-mer 2	
	Coût de mise en relation TTC	Prix/mn <sup>(1)</sup>	Coût de mise en relation TTC	Prix/mn <sup>(1)</sup>
<b>vers les n° fixes locaux</b>				
n° fixe et n° IP Réunion/Mayotte	0,10€	0,03€	0,09€	0,02€
<b>vers les n° fixes en France métropolitaine</b>				
n° fixe et n° IP	0,10€	0,09€	0,09€	0,08€
<b>vers les n° fixes DOM</b>				
Guadeloupe, Guyane, Martinique, Saint-Barthélemy, Saint-Martin, St-Pierre-et-Miquelon	0,10€	0,09€	0,09€	0,08€
<b>vers les n° fixes à l'international</b>				
<b>Europe proche / Amérique du Nord (hors Hawaï et Alaska)</b>				
USA (hors Hawaï et Alaska), Canada	0,10€	0,22€	0,09€	0,20€

(1) Prix/mn : prix TTC par minute. Décompté à la seconde dès la première seconde.

# 9 Communications depuis le téléphone par internet

Açores, Åland (île), Allemagne, Andorre, Angleterre, Autriche, Baléares (îles), Belgique, Bulgarie, Canaries, Chypre, Corfou (île), Crète, Croatie, Cyclades (îles), Danemark, Écosse, Espagne, Estonie, Féroé (îles), Finlande, Gibraltar, Grèce, Guernesey, Hongrie, Irlande du Nord, Irlande du Sud, Islande, Italie, Jersey, Lettonie, Liechtenstein, Lituanie, Luxembourg, Madère, Malte, Man (île de), Norvège, Pays-Bas, Pays de Galles, Pologne, Portugal, République tchèque, Rhodes (île de), Roumanie, Saint Marin, Sardaigne, Sicile, Slovaquie, Slovénie, Suède, Suisse, Vatican	0€	0,21€	0€	0,19€
---	----	-------	----	-------

Les n°s premium Royaume-Uni commençant par 44870 et 44871 sont exclus.

### Reste Europe / Amérique du Nord

Alaska, Hawaï (îles), Macédoine, Monaco, Turquie	0,10€	0,76€	0,09€	0,70€
--	-------	-------	-------	-------

Albanie, Biélorussie, Bosnie-Herzégovine, Groenland, Kosovo, Moldavie, Monténégro, Serbie, Ukraine	0,10€	0,76€	0,09€	0,70€
--	-------	-------	-------	-------

### Maghreb

Maroc (sauf n°s commençant par 212526-212527 ; 212533-212534 ; 212540 ; 212546-212547 ; 212550 ; 212553, facturés au tarif vers mobile).	0,10€	0,99€	0,09€	0,91€
--	-------	-------	-------	-------

Algérie, Tunisie	0,10€	0,99€	0,09€	0,91€
------------------	-------	-------	-------	-------

### Afrique et Océanie

Afrique du Sud (rép.), Eswatini (Swaziland)

Maurice (île), Rodrigues (île)	0,10€	0,38€	0,09€	0,35€
--------------------------------	-------	-------	-------	-------

Comores, Madagascar, Seychelles	0,10€	0,43€	0,09€	0,40€
---------------------------------	-------	-------	-------	-------

Angola, Ascension (île), Bénin, Botswana, Burkina Faso, Burundi, Cameroun, Cap-Vert, Centrafricaine (rép.), Congo, Congo (rép. dém.), Côte d'Ivoire, Djibouti, Égypte, Érythrée, Éthiopie, Gabon, Gambie, Ghana, Guinée, Guinée Bissau, Guinée équatoriale, Kenya, Lesotho, Libéria, Libye, Malawi, Mali, Mauritanie, Mozambique, Namibie, Niger, Nigeria, Ouganda, Rwanda, Sao Tomé-et-Principe, Sénégal, Sierra Léone, Somalie, Soudan, Ste-Hélène, Tanzanie, Tchad, Togo, Zambie, Zimbabwe	0,10€	0,99€	0,09€	0,91€
---	-------	-------	-------	-------

Amérique centrale				
Bahamas, Bermudes (îles), Costa Rica, Dominicaine ( indép ), Vierges américaines (îles), Mexique, Panama, Porto Rico	0,10€	1,14€	0,09€	1,05€
Anguilla (îles), Antigua et Barbuda, Aruba, Barbade, Belize, Bonaire, Cayman (îles), Cuba, Curaçao, Dominique, El Salvador, Falkland (îles), Grenade, Guantanamo, Guatemala, Haïti, Honduras, Jamaïque, Montserrat (île), Nicaragua, Saba, St-Christophe, St-Kitts et Nevis, St-Marteen, St-Vincent-et-les-Grenadines, Ste-Lucie, Ste-Eustache, Trinité et Tobago, Turks et Caicos (îles), Vierges britanniques (îles)	0,10€	1,14€	0,09€	1,05€
Amérique du Sud				
Argentine, Brésil, Chili, Colombie, Pâques (îles), Paraguay, Pérou, Uruguay, Venezuela	0,10€	1,14€	0,09€	1,05€
Bolivie, Équateur, Guyane, Suriname	0,10€	1,14€	0,09€	1,05€
Asie 1, Russie, Australie et Nouvelle-Zélande				
Australie, Christmas (île), Corée du Sud, Israël, Japon, Malaisie, Nouvelle-Zélande, Russie, Singapour, Taïwan, Tasmanie, Thaïlande	0,10€	0,99€	0,09€	0,91€
Chine, Hong-Kong	0,10€	0,19€	0,09€	0,18€
Azerbaïdjan, Chatam (îles), Coco (îles), Émirats arabes unis, Géorgie, Kirghizistan, Palestine, Philippines, Tadjikistan, Turkménistan et les réseaux spécialisés (Astelit, Baltic Communications Limited, Combellga, Comstar, Sovintel, Tatarstan, Westbalt)	0,10€	0,99€	0,09€	0,91€
Asie 2 et reste Océanie				
Bahreïn, Bangladesh, Brunei, Cambodge, Guam, Indonésie, Jordanie, Laos, Macao, Mariannes du Nord (îles), Saïpan, Samoa américaines, Vietnam	0,10€	1,14€	0,09€	1,05€
Inde	0,10€	0,19€	0,09€	0,18€
Afghanistan, Arabie Saoudite, Arménie, Bhoutan, Cook (îles), Corée du Nord, Diego Garcia, Fidji, Iran, Iraq, Kazakhstan, Kiribati (île), Koweït, Liban, Maldives, Marshall (îles), Micronésie, Mongolie, Myanmar, Nauru (île), Népal, Niue, Norfolk (île), Oman, Ouzbékistan, Pakistan, Palau (île), Papouasie-Nouvelle-Guinée, Qatar, Salomon, Samoa occidentale, Sri Lanka, Syrie, Timor oriental, Tokelau, Tonga, Tuvalu, Vanuatu, Yémen	0,10€	1,14€	0,09€	1,05€

APPELS VERS LES NUMÉROS DE TÉLÉPHONIE MOBILE				
Destinations d'appel	depuis la zone Outre-mer 1		depuis la zone Outre-mer 2	
	Coût de mise en relation TTC	Prix/mn <sup>(1)</sup>	Coût de mise en relation TTC	Prix/mn <sup>(1)</sup>
<b>vers les n° mobiles locaux</b>				
n° mobile Réunion/Mayotte	0,10€	0,09€	0,09€	0,08€
<b>vers les n° mobiles en France métropolitaine</b>				
n° mobile France métropolitaine	0,10€	0,17€	0,09€	0,16€
<b>vers les n° mobiles DOM</b>				
Guadeloupe, Guyane, Martinique, Saint-Barthélemy, Saint-Martin, St-Pierre-et-Miquelon	0,10€	0,17€	0,09€	0,16€
<b>vers les n° mobiles à l'international</b>				
Europe proche / Amérique du Nord (hors Hawaï et Alaska)				
USA, Canada	0,10€	0,22€	0,09€	0,20€
Açores, Åland (île), Allemagne, Andorre, Angleterre, Autriche, Baléares (îles), Belgique, Bulgarie, Canaries, Chypre, Corfou (île), Crète, Croatie, Cyclades (îles), Danemark, Écosse, Espagne, Estonie, Féroé (îles), Finlande, Gibraltar, Grèce, Guernesey, Hongrie, Irlande du Nord, Irlande du Sud, Islande, Italie, Jersey, Lettonie, Liechtenstein, Lituanie, Luxembourg, Madère, Malte, Man (île de), Norvège, Pays-Bas, Pays de Galles, Pologne, Portugal, République tchèque, Rhodes (île de), Roumanie, Saint Marin, Sardaigne, Sicile, Slovaquie, Slovénie, Suède, Suisse, Vatican	0€	0,21€	0€	0,19€
Maghreb				
Algérie, Maroc, Tunisie	0,10€	1,06€	0,09€	0,98€
Reste Europe / Amérique du Nord				
Alaska, Albanie, Biélorussie, Bosnie-Herzégovine, Groenland, Hawaï (îles), Kosovo, Macédoine, Moldavie, Monaco, Monténégro, Serbie, Turquie, Ukraine	0,10€	0,96€	0,09€	0,89€
Afrique et Océanie				
Afrique du Sud ( indép ), Maurice (île), Rodrigues (île)	0,10€	0,58€	0,09€	0,54€
Comores, Madagascar, Seychelles	0,10€	0,64€	0,09€	0,59€

(1) Prix/mn : prix TTC par minute. Décompté à la seconde dès la première seconde.

# 12 Communications depuis le téléphone par internet

Angola, Ascension (île), Bénin, Botswana, Burkina Faso, Burundi, Cameroun, Cap-Vert, Centrafricaine (rép.), Congo, Congo (rép. dém.), Côte d'Ivoire, Djibouti, Égypte, Eswatini (Swaziland), Érythrée, Éthiopie, Gabon, Gambie, Ghana, Guinée, Guinée Bissau, Guinée équatoriale, Kenya, Lesotho, Libéria, Libye, Malawi, Mali, Mauritanie, Mozambique, Namibie, Niger, Nigeria, Ouganda, Rwanda, Sao Tomé-et-Principe, Sénégal, Sierra Léone, Somalie, Soudan, Ste-Hélène, Eswatini, Tanzanie, Tchad, Togo, Zambie, Zimbabwe	0,10€	1,19€	0,09€	1,10€
---	-------	-------	-------	-------

## Amérique centrale

Anguilla (îles), Antigua et Barbuda, Aruba, Bahamas, Barbade, Belize, Bermudes (îles), Bonaire, Cayman (îles), Costa Rica, Cuba, Curaçao, Dominicaine (rép.), Dominique, El Salvador, Falkland (îles), Grenade, Guantanamo, Guatemala, Haïti, Honduras, Jamaïque, Mexique, Montserrat (île), Nicaragua, Panama, Porto Rico, Saba, St-Christophe, St-Kitts et Nevis, St-Martin, St-Vincent-et-les-Grenadines, Ste Lucie, Ste-Eustache, Trinité et Tobago, Turks et Caicos (îles), Vierges américaines (îles), Vierges britanniques (îles)	0,10€	1,34€	0,09€	1,24€
--	-------	-------	-------	-------

## Amérique du Sud

Argentine, Bolivie, Brésil, Chili, Colombie, Équateur, Guyane, Pâques (îles), Paraguay, Pérou, Suriname, Uruguay, Venezuela	0,10€	1,34€	0,09€	1,24€
---	-------	-------	-------	-------

## Asie 1, Russie, Australie et Nouvelle-Zélande

Chine, Hong Kong	0,10€	0,20€	0,09€	0,18€
------------------	-------	-------	-------	-------

Australie, Azerbaïdjan, Chatam (îles), Christmas (île), Coco (îles), Corée du Sud, Émirats arabes unis, Géorgie, Israël, Japon, Kirghizistan, Malaisie, Nouvelle-Zélande, Palestine, Philippines, Russie, Tadjikistan, Singapour, Taïwan, Tasmanie, Thaïlande, Turkménistan et les réseaux spécialisés (Astelit, Baltic Communications Limited, Combellga, Comstar, Sovintel, Tatarstan, Westbalt)	0,10€	1,19€	0,09€	1,10€
--	-------	-------	-------	-------

## Asie 2 et reste Océanie

Inde	0,10€	0,20€	0,09€	0,18€
------	-------	-------	-------	-------

# 13 Communications depuis le téléphone par internet

Afghanistan, Arabie Saoudite, Arménie, Bahreïn, Bangladesh, Bhoutan, Brunei, Cambodge, Cook (îles), Corée du Nord, Diego Garcia, Fidji (îles), Guam, Indonésie, Iran, Iraq, Jordanie, Kazakhstan, Kiribati (île), Koweït, Laos, Liban, Macao, Maldives, Mariannes du Nord (îles), Marshall (îles), Micronésie, Mongolie, Myanmar, Nauru (île), Népal, Niue, Norfolk (île), Oman, Ouzbékistan, Pakistan, Palau (île), Papouasie-Nouvelle-Guinée, Qatar, Saipan, Salomon, Samoa américaines, Samoa occidentales, Sri Lanka, Syrie, Timor oriental, Tokelau, Tonga, Tuvalu, Vanuatu, Vietnam, Yémen	0,10€	1,34€	0,09€	1,24€
--	-------	-------	-------	-------

## # Numéros d'urgence

Les services d'urgence que vous appelez avec le téléphone par internet sont accessibles gratuitement.

- 15** Samu
- 17** Police
- 18** Pompiers
- 112** Numéro d'urgence européen
- 115** Urgence sociale
- 116 000** SOS Enfants disparus
- 119** Enfance maltraitée

## Les options internet, TV et téléphone

### # Option internet

#### Option Suite de Sécurité Orange ..... 5€/mois

Compatible avec le système d'exploitation Microsoft Windows XP, Windows Vista, Windows 7 et Windows 8, Mac (équipé d'un processeur Intel uniquement), Snow Leopard 10.6, Lion 10.7, Mountain Lion 10.8 et Android 2.2 à 4.2. Protection contre les virus, les spams, les intrusions et les spywares dans les limites des meilleures technologies possibles.

### # Options du téléphone par internet

#### Option appels illimités fixe vers fixes et mobiles ..... 10€/mois

Option appels illimités vers les fixes de La Réunion, la France Métropolitaine, DOM et plus de 100 destinations à l'international, appels illimités vers les mobiles de La Réunion, la France Métropolitaine et DOM.

#### Renvoi d'appel premium ..... 2€/mois

Hors numéros et services spéciaux ou numéros satellitaires. Le coût des communications renvoyées depuis la ligne de téléphone par internet est à la charge de l'abonné et facturé selon les conditions de son offre d'accès internet.

#### Présentation du nom ..... 2€/mois

Les coordonnées affichées sont celles inscrites dans la base annuaire (pour vos contacts inscrits en liste anti-recherche inversée, seuls leurs numéros de téléphones seront affichés). Nécessite la Livebox 2, la Livebox 4 ou la Livebox Play et un téléphone écran compatible. Réservée aux détenteurs d'une offre La Boîte Sosh Réunion.

#### Signal d'appel ..... 2€/mois

Nécessite la Livebox 2, la Livebox 4 ou la Livebox Play. Réservée aux détenteurs d'une offre La Boîte Sosh Réunion.

#### Pack services tranquillité ..... 4€/mois

Pack intégrant les options Stop secret et Présentation du nom. Option nécessitant de détenir la Livebox 2, Livebox 4 ou la Livebox Play. Pack incompatible avec l'option Renvoi d'appel premium. Réservée aux détenteurs d'une offre La Boîte Sosh Réunion.

### # Options de la TV d'Orange

#### Options avec décodeur TV4

#### Option décodeur TV ..... 10€/mois

L'option décodeur TV vous permet d'accéder jusqu'à 110 chaînes et services, à des chaînes internationales et thématiques depuis le décodeur TV, ainsi qu'au contrôle du direct, au replay ou à des bouquets TV payants et à tous les catalogues VoD pour une expérience TV enrichie. Service disponible sous réserve d'activation du service par le Client et du versement de frais d'activation de 50 euros pour le décodeur

TV.

#### Extension capacité d'enregistrement 80 à 160 Go (paiement en une fois) ..... 10€

#### Extension capacité d'enregistrement 160 à 240 Go (paiement en une fois) ..... 10€

Les options enregistreurs TV sont des options de la TV d'Orange qui permettent d'enregistrer en qualité numérique les programmes TV et de les regarder quand vous le voulez. Nécessitent le décodeur TV d'Orange compatible.

#### Clé TV ..... 3,99€/mois

Option réservée aux clients La Boîte Sosh et détenteurs de l'option décodeur TV  
Frais d'activation 10 €.

### # Bouquets de la TV d'Orange

Disponible avec l'option décodeur TV. Le détail des chaînes et services proposés dans les offres de TV payante est consultable sur orange.re, de même que les promotions tarifaires. Chaînes TV disponibles au 14/05/2020 sous réserve de l'accord des chaînes et du Conseil Supérieur de l'Audiovisuel (CSA). Liste des chaînes susceptible d'évolution. Les promotions tarifaires sur les bouquets TV (parmi les thématiques Famille, Sport, Ciné/Séries) et les Pass Vidéo sont réservés aux personnes non abonnées à l'option ou au bouquet concerné au cours des 12 derniers mois. Toute personne abonnée à un bouquet dit « Max » durant les 12 derniers mois ne pourra pas bénéficier d'une promotion tarifaire sur un bouquet de la même thématique (Sport, Ciné/Séries). Certaines chaînes et certains programmes à la demande ne sont pas disponibles pour les abonnés disposant du service Appli TV d'Orange.

Bouquets de la TV d'Orange	Tarifs/mois <sup>(1)</sup>
<b>bouquet famille (2)(8)</b> Tarif incluant 1,29 € HT de programmes à la demande inclus dans votre offre, non diffusés à l'antenne et non disponibles séparément	12,99€
<b>bouquet Ciné Séries</b> Tarif incluant 0,63 € HT de programmes à la demande inclus dans votre offre, non diffusés à l'antenne et non disponibles séparément	13,99€
<b>bouquet Ciné Séries Max</b> Tarif incluant 0,57 € HT de programmes à la demande inclus dans votre offre, non diffusés à l'antenne et non disponibles séparément	21€
<b>beIN SPORTS</b>	13€
<b>bouquet Intense (8)(9)</b> incluant le bouquet sports max + le bouquet famille + le bouquet Ciné Séries Max + le bouquet Musique classique Tarif incluant 2,22 € HT de programmes à la demande inclus dans votre offre, non diffusés à l'antenne et non disponibles séparément	45€
<b>bouquet Chinois (4)</b>	8,88€
<b>bouquet Lusophone (4)</b>	8€
<b>bouquet Indien (4)</b>	10€
<b>bouquet Adulte (3)</b>	12,99€



## Les services d'assistance internet

échange SAV de matériel en boutique	tarifs
Échange express de la Livebox ou du décodeur défectueux en boutique sans Livebox testing. Afin de bénéficier de cette prestation, il est nécessaire de contacter le service client Sosh.	0€
installation Livebox <sup>(1)</sup>	tarifs
Intervention d'un technicien à domicile pour effectuer le paramétrage des équipements informatiques. Par exemple : paramétrage d'un ordinateur en Wi-Fi, installation d'une imprimante. Prix forfaitaire, déplacement compris, dans la limite de 60 minutes. Au-delà : facturation par demi-heure supplémentaire après accord du client.	115€ (2)
frais de déplacement	tarifs
Déplacement à domicile d'un technicien d'intervention.	69€ (3)

## Les autres services

changement de mode de paiement	gratuit
facture détaillée ponctuelle (espace client ou service clients)	gratuit
duplicata de facture	10€
duplicata de contrat	7,50€
<b>dépôt de garantie exigé dans les cas suivants :</b>	
- titre de séjour mentionnant une adresse différente de celle du justificatif de domicile	265€
- absence de justificatif de domicile fixe à La Réunion ou de RIB ou de chèque annulé	265€
- impayé au titre d'un autre contrat Orange	400€
- précédent contrat Orange résilié suite au non-renvoi des justificatifs (en situation d'impayé)	265€
- paiement au moyen d'un compte prépayé	265€
- inscription au fichier PREVENTEL	400€
- aucune souscription préalable à d'autres contrats d'abonnement auprès d'Orange	265€
- mode de paiement autre que le prélèvement automatique	38€
<b>avance sur consommation (activation du service « Communiquer depuis l'étranger » dans les cas prévus aux conditions spécifiques d'abonnement)</b>	<b>228€</b>

(1) Prestations réalisées et facturées par Orange Assistance, filiale agréée services à la personne. La tarification ne comprend pas la réduction ou un crédit d'impôt au titre de la loi Borloo. (2) Dans le cas où le technicien ne peut pas effectuer l'assistance, seul le diagnostic est facturé à 40 €. (3) Frais facturés suite à la prise de rendez-vous dans le cadre du SAV de la ligne, lorsque le problème constaté se situe à l'intérieur de la propriété privée. Selon les cas, des prestations complémentaires telles que figurant dans la fiche tarifaire en vigueur peuvent être facturées.

## Service de paiement

Accès à des solutions de paiement qui permettent l'achat de produits ou services, y compris de tiers, et leur facturation sur la facture Sosh. Désactivation possible pour internet+ (cf. Conditions spécifiques relatives aux solutions de paiement Orange). Depuis le mobile, Internet+ peut être désactivé depuis l'espace client.

Un appel vers un numéro spécial a 2 composantes facturées séparément :

- **le coût de la communication (C)** sera inclus dans votre offre ou facturé comme un appel vers un fixe en France métropolitaine, selon les conditions tarifaires de votre offre ;

- **le coût du service (S)** est défini par le fournisseur de services et peut évoluer dans le temps.

Il est facturé, selon le numéro appelé, soit de façon forfaitaire à chaque appel, soit en fonction de la durée réelle de l'appel, dans la limite indiquée dans les tableaux ci-dessous. Seuls les services de renseignements téléphoniques (numéros commençant par 118) continuent à être facturés à l'appel et à la durée.

Les tableaux ci-dessous indiquent les modalités de facturation.

Pour connaître le prix du service, rendez-vous sur le site <http://infosva.org>

Numéros à 10 chiffres commençant par	Coût de la communication (C)	Coût maximum du service (S)
0800, 0801, 0802, 0803, 0804, 0805	gratuit	gratuit
0806, 0807, 0808, 0809	prix de la minute	gratuit
081		0,06€/min ou 0,15€/appel
082		0,20€/min ou 0,50€/appel
089		0,80€/min ou 3€/appel
1X, 11X, 116 XXX 30XX / 31XX	gratuit	gratuit
3XXX (hors 30XX / 31XX)	prix de la minute	0,80€/min ou 3€/appel
10XX		gratuit ou 0,80€/min ou 3€/appel
118 XXX		gratuit ou payant (tarif libre)

## Les migrations des clients

### Orange vers la Boîte Sosh Fibre Réunion

Les clients Orange qui ne sont plus engagés sur leur offre actuelle peuvent migrer vers La Boîte Sosh Réunion sans frais.

Les clients Orange qui sont engagés sur leur offre actuelle peuvent migrer vers La Boîte Sosh Réunion sous conditions de paiement de frais variables.

Si vous êtes encore engagé avec une durée d'engagement de 12 mois : conformément aux dispositions contractuelles, les redevances d'abonnement jusqu'à la fin du 12e mois sont dues en totalité.

### Les migrations depuis une offre Sosh

Les clients bénéficiant d'une offre La Boîte Sosh Réunion peuvent migrer vers toute offre Orange depuis leur espace client sur [sosh.re](https://www.sosh.re)



## Sur [sosh.re](http://sosh.re), retrouvez :

Votre espace client : sur [sosh.re](http://sosh.re) > gérer mon compte, vous modifiez vos informations personnelles où vous voulez et quand vous voulez.

### # Aide et contact

Pour répondre à toutes vos questions. Nos webconseillers répondent par chat du lundi au samedi, de 8h à 20h.

### # Vos idées

Proposez vos idées pour faire évoluer Sosh et votez pour les meilleures !

### # Les news\*

Toute l'actu, les événements originaux et les bons plans de Sosh.

\*Les actualités.

Pour plus d'informations,  
connectez-vous sur

[sosh.re](http://sosh.re)  


Orange SA au capital de 10 640 226 396 €  
78 rue Olivier de Serres 75015 Paris - 380 129 866 RCS Paris.