

21 jours
pour changer d'avis



Comment se rétracter chez Sosh ?

**Vous avez commandé sur notre site sosh.re ou auprès de votre service clients ?
Vous vous êtes trompé ? Vous n'êtes pas satisfait ?
Vous avez le droit de changer d'avis !**

Conformément aux dispositions du Code de la consommation, vous avez le droit de vous rétracter, sans avoir à vous justifier. Pour cela vous bénéficiez d'un délai de 21 jours calendaires à compter de la date de votre commande.

Dépôt de votre demande

■ **Vous avez acheté un équipement seul (mobile, accessoire...) ou êtes nouveau client**

Si vous changez d'avis, le plus simple est de signaler votre souhait de vous rétracter en contactant votre service clients par Echat depuis assistance.sosh.re, ou en consultant la FAQ dédiée.

Comment faire ?

Rendez-vous sur assistance.sosh.re, cliquez sur « Vous avez changé d'avis », sélectionnez « La Boîte Sosh » puis « annuler (se rétracter) suite à la commande de la Boîte Sosh », vous pourrez alors chatter avec un de nos webconseillers.

■ **Vous avez changé d'offre pour La Boîte Sosh Réunion**

Si vous avez changé d'avis, vous pouvez déposer en ligne votre demande de rétractation depuis l'assistance Sosh sur <https://assistance.sosh.fr/formulaire-retractation>.

Vous pouvez également nous signaler votre souhait de vous rétracter en contactant votre service clients par Echat depuis la FAQ dédiée.

Comment faire ?

Rendez-vous sur assistance.sosh.re, cliquez sur « Vous avez changé d'avis », sélectionnez « La Boîte Sosh » puis « annuler (se rétracter) suite à la commande de la Boîte Sosh », vous pourrez alors chatter avec un de nos webconseillers.

Retour de vos équipements

Si votre commande comprenait des équipements mis à disposition par Orange (ex. décodeur TV), **vous avez 14 jours pour nous le retourner à compter de la date de votre rétractation.**

Comment restituer les équipements ?

- Emballez les équipements dans leur carton d'origine (y compris l'alimentation, la télécommande, les câbles, ...).
- Ajoutez le bon de rétractation ci-joint dûment rempli.
- Remettre la boîte complète dans la boutique Orange de votre choix.

Remboursement

Orange vous remboursera tous les paiements que vous aurez effectués à Orange.

Vous recevrez votre remboursement dans les 14 jours qui suivent votre demande de rétractation sur le même moyen de paiement que celui utilisé lors de la commande. Orange pourra vous facturer les éventuels usages (prorata d'abonnement services et communications non incluses) effectués pendant votre délai de rétractation.

**21 jours
pour changer d'avis**



Formulaire de rétractation

A l'attention d'Orange

Je vous notifie par la présente ma rétractation du contrat portant sur l'offre :

..... (veuillez préciser)

N° de commande :

commandé(s) le : / /

Mon nom et prénoms :

Mon adresse :

|_|_|_|_|

Mon numéro de téléphone : |_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|

Date et signature

le : / /