

## Série Limitée Sosh mobile 13,99 € 60 Go (du 01/03/21 9h au 29/03/21 9h)

La Série Limitée Sosh est disponible en France métropolitaine avec les couvertures réseaux d'Orange GSM/GPRS/EDGE/3G/3G+/4G/4G+. Offre réservée aux clients résidant en France métropolitaine ou pouvant justifier d'un lien stable avec la France métropolitaine dans la limite d'une utilisation non abusive.

Prix mensuel de l'offre	tarifs/mois sans engagement	
Série Limitée Sosh mobile 13,99 € 60 Go		13,99 €

**Durée minimale d'engagement** Les offres Sosh sont sans engagement.

**Description de l'offre** Les usages décrits ci-dessous visent des usages en France métropolitaine et en zones Europe, DOM (voir liste sur sosh.fr), sur réseaux et mobiles compatibles.

**Série Limitée Sosh 13,99 € 60 Go**  
SMS/MMS entre personnes physiques et pour un usage personnel non lucratif direct hors SMS/MMS surtaxés et nos courts. Jusqu'à 250 correspondants différents/mois.  
- Appels/SMS/MMS illimités depuis la France métropolitaine vers la France métropolitaine et la zone DOM, et depuis les zones Europe, DOM, vers ces zones et la France métropolitaine. Hors coût du service des nos spéciaux, voir tableau p. 57 de la Fiche tarifaire Sosh en vigueur. Jusqu'à 250 correspondants différents/mois, 3h max par appel.

**Zone Europe :** Açores (les), Aland (îles), Allemagne, Angleterre, Autriche, Baléares, Belgique, Bulgarie, Canaries (îles), Chypre, Corfou (île), Crète, Croatie, Cyclades (les), Danemark, Écosse, Espagne, Estonie, Féroé (îles), Finlande, Gibraltar, Grèce, Guernesey, Hongrie, Irlande, Irlande du Nord, Islande, Italie, Jersey, Lettonie, Liechtenstein, Lituanie, Luxembourg, Madère, Malte, Man (île de), Norvège, Pays de Galles, Pays-Bas, Pologne, Portugal, République tchèque, Rhodes (île de), Roumanie, Saint-Martin, Sardaigne, Sicile, Slovaquie, Slovénie, Suède, Vatican.

**Zone DOM :** Guadeloupe, Guyane française, Martinique, Réunion, Mayotte et Saint-Barthélemy, Saint-Martin (île de), Saint-Pierre-et-Miquelon.

**Zone Suisse / Andorre :** non incluse  
- **Messagerie Vocale Visuelle en illimité**  
Liste des mobiles compatibles sur sosh.fr - Le client peut toutefois continuer à appeler le 888 pour consulter la messagerie vocale traditionnelle.  
- **Accès en illimité aux hotspots wifi d'Orange en France métropolitaine**  
Cartographie complète des hotspots disponible sur l'application Mon Réseau.

**Services inclus**

**En cas de vol :**  
Remboursement du crédit de communication ou du forfait et des options au prorata de la durée de suspension dans la limite d'un mois et d'une fois par an, remboursement des communications frauduleuses jusqu'à 500€, renouvellement de la carte SIM. Voir conditions sur sosh.fr

- le SMS alerte conso en cas de dépassement du forfait envoyé dans les 24h suivant le dépassement du forfait pour les communications émises ou reçues en France métropolitaine et en zones Europe, DOM,
- l'activation automatique du service « Communiquer depuis l'étranger » sous 4 jours à compter de l'homologation du dossier par Orange après souscription d'une offre Sosh sur sosh.fr
- l'accès au service « Communiquer depuis l'étranger » est gratuit et sans limite de validité
- l'accès à la messagerie vocale haute capacité : jusqu'à 40 messages de 5 minutes, consultables pendant 35 jours pour les nouveaux messages et 14 pour les messages sauvegardés
- la facture détaillée (sur demande depuis l'espace client ou au service clients)
- la présentation du numéro
- le SMS de notification des appels en absence
- la réception de messages vocaux par mail
- le double appel
- le signal d'appel
- le service « recharger pour un proche »

<b>Services inclus (suite)</b>	Sous réserve d'être client depuis plus d'un mois (rechargement limité à 80 €/mois). 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. Internet+ peut être désactivé avec l'option de blocage des achats multimédia et SMS+ depuis l'espace client.
<b>Décompte des communications incluses</b>	Tarifification 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.3).
<b>Internet mobile</b>	<b>Usages en France métropolitaine :</b> Réduction du débit au-delà de 60 Go/mois <b>Usages en Zone Europe et DOM :</b> Réduction du débit au-delà de 8 Go/mois > accès au réseau 4G/4G+ > accès à internet à partir du navigateur ou d'applications > envoi et réception d'e-mails et pièces jointes : sauf BlackBerry® (Messenger et mails) accessible avec option correspondante > usages modem inclus, liste des mobiles compatibles sur sosh.fr <i>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 :</i> - tous les services internet mobile, hors streaming vidéo, restent accessibles ; - le débit maximum théorique est de 128 Kbit/s
<b>Conditions de résiliation à l'initiative du client</b>	L'abonné peut mettre fin à son contrat sur simple contact avec son service clients sur sosh.fr La résiliation du contrat d'abonnement prend effet dans les dix jours suivant la réception de la demande de résiliation par Orange. Dans l'intervalle, l'abonné reste redevable de l'abonnement avec ou sans forfait, ainsi que des communications passées avec sa carte SIM/USIM.
<b>Caractéristiques techniques/équipements</b>	GSM/GPRS/EDGE/3G/3G+/4G/4G+ sous réserve de disposer d'un mobile compatible. <b>Pour toutes les offres Sosh 4G</b> <b>3G+ :</b> débit maximum théorique de connexion en réception jusqu'à 14,4 ou 42 Mbit/s, uniquement dans les zones ayant fait l'objet d'un déploiement technique à date. <b>4G :</b> débit maximum théorique de connexion en réception jusqu'à 150 Mbit/s (en zones couvertes en 2,6 GHz) et jusqu'à 75 Mbit/s (en zones couvertes en 800 MHz ou 1800 MHz). <b>4G+ :</b> accessible dans les villes signalées sur réseaux.orange.fr, débit maximum théorique de connexion en réception, jusqu'à 223 Mbit/s ou 300 Mbit/s dans les zones couvertes respectivement par l'agrégation de deux ou trois bandes de fréquence 4G.
<b>Changement d'offre</b>	Voir conditions p. 59 de la fiche tarifaire Sosh en vigueur.
<b>Service clients</b>	<b>Service clients mobile en France métropolitaine</b> Vous pouvez gérer vous-même votre compte 24h/24, 7j/7 > Webconseillers disponibles par chat du lundi au samedi de 8h à 20h <b>&gt; 39 76 numéro d'urgence Sosh</b> Problèmes de livraison et de mise en service internet, panne totale de l'accès internet (hors TV, téléphone par internet et services internet), suspension de ligne suite au vol/perde du mobile et recouvrement. 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. <b>Vous pouvez également gérer vous-même votre compte 24h/24, 7j/7</b> > sur sosh.fr > espace client > mon compte mobile et depuis votre mobile via l'application my sosh et sur m.sosh.fr > FAQ, forums sur sosh.fr <b>Service clients mobile et internet - téléphone par internet depuis l'étranger</b> <b>&gt; 00 33 9 69 39 39 00 depuis l'étranger</b> Composez le + 33 9 69 39 39 00 depuis votre mobile ou un poste fixe. Appels gratuits depuis votre mobile depuis les zones Europe, DOM. 0,37 €/min en hors forfait et 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.

Série Limitée Sosh mobile 13,99€ 60Go (suite)

Relation client Sosh mobile				
<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.fr		
	Courrier électronique	envoi depuis contact.sosh.fr		
	Autres	forum d'entraide sur communaute.sosh.fr, Facebook et Twitter, sosh.fr		
<b>Certification</b>	Non applicable			
<b>Gestion de compte client</b>		Espace client web (depuis PC ou mobile)	Application smartphone MySosh	
	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)	
	Possibilité de gestion multi-compte au sein d'un même espace	oui	non	
<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 dans un délai de 2 jours.			
<b>Informations disponibles en ligne et en boutique</b>		Espace client web (depuis PC ou mobile)	Application smartphone MySosh	Boutique
	Déclaration vol	uniquement pour demander la suspension	non	non applicable
	Code PUK	oui	oui	non applicable
	Blocage de la ligne	uniquement en cas de perte ou de vol	non	non applicable
	Changement d'option et d'offre	depuis un PC, possibilité de changer d'option et d'offre ; depuis un mobile, uniquement possibilité de changer d'options	uniquement possibilité de changer d'options	non applicable
	Accès à l'historique des contacts vers le service client	non	non	non applicable

Gestion des réclamations	1) Dépôt des réclamations en boutique, sur le web et par courrier	Avis de réception		
		SMS	courrier électronique	courrier
Type de dépôt de réclamation	Boutique	Non applicable		
	Web par courrier électronique	non	oui	non
	Web par chat	Dans la mesure où la prise en charge est immédiate, il n'y a pas d'envoi d'accusé de 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)	Application smartphone MySosh	
Possibilité de consulter l'état d'avancement de la réclamation client		non	non	
<b>Critères spécifiques « boutiques »</b>	1) Aide au paramétrage du mobile et prise en charge du dysfonctionnement du matériel en boutique			
	Aide au paramétrage du mobile			
	Prestations de prise en main du mobile non incluses dans l'offre	Configuration mobile Flash 9€ TTC Inclut l'activation du nouveau mobile et le transfert des contacts. Configuration mobile experte 24€ TTC Inclut l'activation du nouveau mobile et le transfert des contacts, photos, SMS, MMS, la configuration de la boîte mail, la configuration du compte store, le téléchargement de l'application Orange8moi, la découverte des bonnes pratiques pour le bon fonctionnement du mobile et la découverte d'une application qui pourrait vous intéresser. Formation mobile 24 € TTC Cours particulier pour apprendre à utiliser votre mobile. Prêt de mobile en cas de panne, casse, vol ou perte 39 € TTC		
	Mobile	Si produit acheté chez Orange : - test et dépannage - prise en charge si panne couverte par la garantie (hors iPhone)		
Tablette	Si produit acheté chez Orange : - test et dépannage - prise en charge si panne couverte par la garantie (hors iPad)			
2) Actes d'administration courante liés à la gestion du compte				
Actes administratifs				
Types de changement	OUI	NON		
Offre	X			
Option	X			
Adresse	X			
RIB		X		

Tarification de vos communications

EMISSIONS D'APPELS	Depuis la France métropolitaine	Depuis la zone DOM	Depuis la zone Europe	Depuis la zone Suisse/Andorre	Depuis la zone Maghreb/Turquie/USA/Canada	Depuis la zone reste du monde
Vers la France métropolitaine	décompté du forfait national	décompté du forfait national	décompté du forfait national	0,38€/min	1,18€/min	2,90€/min
Vers les DOM						
Vers la zone Europe	0,228€/min	0,38€/min	0,38€/min	1,18€/min	2,90€/min	
Vers la zone Suisse/Andorre						
Vers la zone Maghreb/USA/Canada/Turquie	0,55€/min	1,18€/min	1,18€/min	1,18€/min		
Vers la zone reste du monde	1,40€/min	2,90€/min	2,90€/min	2,90€/min	2,90€/min	
RECEPTIONS D'APPELS	Depuis la zone DOM	Depuis la zone Europe	Depuis la zone Suisse/Andorre	Depuis la zone Maghreb/Turquie/USA/Canada	Depuis la zone reste du monde	
	gratuit		0,05€/min	0,55€/min	1,40€/min	
EMISSION DE SMS	Depuis la France métropolitaine	Depuis la zone DOM	Depuis la zone Europe	Depuis la zone Suisse/Andorre	Depuis la zone Maghreb/Turquie/USA/Canada	Depuis la zone reste du monde
Vers la France métropolitaine	décompté du forfait national	décompté du forfait national	décompté du forfait national	0,10€/SMS	0,28€/SMS	0,28€/SMS
Vers les DOM						
Vers la zone Europe	0,072€/SMS	0,10€/SMS	0,10€/SMS	0,28€/SMS		
Vers la zone Suisse/Andorre						
Vers la zone Maghreb/USA/Canada/Turquie	0,28€/SMS	0,28€/SMS	0,28€/SMS	0,28€/SMS		
Vers la zone reste du monde						
RECEPTION DE SMS	Depuis la France métropolitaine	Depuis la zone DOM	Depuis la zone Europe	Depuis la zone Suisse/Andorre	Depuis la zone Maghreb/Turquie/USA/Canada	Depuis la zone reste du monde
	gratuit					
EMISSION DE MMS	Depuis la France métropolitaine	Depuis la zone DOM	Depuis la zone Europe	Depuis la zone Suisse/Andorre	Depuis la zone Maghreb/Turquie/USA/Canada	Depuis la zone reste du monde
Vers la France métropolitaine	décompté du forfait national	décompté du forfait national	décompté du forfait national	0,30€/MMS	1,10€/MMS	1,10€/MMS
Vers les DOM						
Vers la zone Europe	1,10€/MMS	1,10€/MMS	1,10€/MMS	1,10€/MMS		
Vers la zone Suisse/Andorre						
Vers la zone Maghreb/USA/Canada/Turquie	1,10€/MMS	1,10€/MMS	1,10€/MMS	1,10€/MMS		
Vers la zone reste du monde						
RECEPTION DE MMS	Depuis la France métropolitaine	Depuis la zone DOM	Depuis la zone Europe	Depuis la zone Suisse/Andorre	Depuis la zone Maghreb/Turquie/USA/Canada	Depuis la zone reste du monde
	gratuit			0,10€/MMS	0,80€/MMS	
DATA	Depuis la France métropolitaine	Depuis la zone DOM	Depuis la zone Europe	Depuis la zone Suisse/Andorre	Depuis la zone Maghreb/Turquie/USA/Canada	Depuis la zone reste du monde
	décompté du forfait national			0,05€/Mo	13,31€/Mo (par palier de 10 Ko)	

