

LES FORFAITS MOBILE SOSH Caraïbe

LES FORFAITS SOSH Caraïbe

Les forfaits **SOSH Caraïbe**, sont disponibles avec l'ensemble des couvertures réseaux d'Orange GSM/GPRS/EDGE/3G/3G+/H+/4G/4G+ pour un usage depuis un mobile compatible.
Offres réservées aux clients résidant aux Antilles-Guyane françaises.

Prix mensuel de l'offre (au 09 avril 2020)	Tarifs / mois sans engagement				
	Sosh mobile 4,99€ non bloqué			4,99€	
	Sosh mobile 4,99€ bloqué			4,99€	
	Sosh mobile 19,99€ non bloqué			19,99€	
Sosh mobile 29,99€ non bloqué			29,99€		
Durée minimale d'engagement	Les forfaits Sosh Caraïbe sont sans engagement.				
Description du groupe de l'offre	Sosh mobile 4,99€ Sosh mobile 4,99€ bloqué Sosh mobile 19,99€ Sosh mobile 29,99€				
	Depuis la zone locale : Guadeloupe, Martinique, Guyane, St Martin et St Barthélemy				
	Internet mobile	500Mo	500Mo	5Go	25Go
		bloqué rechargeable	bloqué rechargeable	débit réduit	débit réduit
	Appels en zone locale et vers l'Europe	1h	1h	illimité 24/7	illimité 24/7
	SMS/MMS en zone locale et vers l'Europe	illimités 24/7			
	Depuis l'Europe, et les DROM				
	Internet mobile	500Mo mutualisé avec le volume Internet de la zone locale	500Mo mutualisé avec le volume Internet de la zone locale	5Go mutualisé avec le volume Internet de la zone locale	25Go mutualisé avec le volume Internet de la zone locale
	Appels vers l'Europe, DROM et zone locale	1h	1h	illimité 24/7	illimité 24/7
	SMS/MMS	illimités 24/7			
	Appels, SMS et MMS illimités depuis la zone locale, les DROM et l'Europe: hors coût du service des numéros spéciaux, hors numéros courts et surtaxés, dans la limite de 200 correspondants différents par mois, 2h max/appel sous réserve de crédit supérieur à 1€ et hors restrictions éventuelles mises en œuvre par les opérateurs mobiles destinataires. Illimités entre personnes physiques et pour un usage personnel non lucratif direct.				
	Pour tous les forfaits Sosh Caraïbe				
1. Usages en zone locale					
- Crédit équivalent, selon le volume d'heures choisi, à des appels vers les fixes et mobiles, locaux et de l'hexagone. Au-delà du volume inclus dans l'offre (hors forfait bloqué), les appels vers les fixes et mobiles locaux et de l'hexagone sont facturés 0,40€/min.					

Fiche d'information standardisée Forfaits SOSH Caraïbe valable au 09 avril 2020

	<p>2. Usages depuis l'international Les appels et SMS compris dans le forfait en zone locale sont aussi valables depuis l'Europe et les DROM vers les fixes et les mobiles de la zone locale et des DROM. Toutes les autres communications émises depuis la zone locale, l'hexagone et l'international sont décomptées, au tarif en vigueur, déduites du forfait ou du compte recharge. Les connexions Internet mobile depuis l'Europe et les DROM sont décomptées comme en local.</p> <p>3. Zone Europe : Açores (les), Åland (iles), Allemagne, Autriche, Baléares, Belgique, Bulgarie, Canaries (iles), Chypre, Corfou (île), Crète, Cyclades (les), Croatie, Danemark, Espagne, Estonie, Féroé (iles), Finlande, Gibraltar, Grèce, Hongrie, Irlande, Islande, Italie, Jersey, Lettonie, Liechtenstein, Lituanie, Luxembourg, Madère, Malte, Man (île de), Norvège, Pays-Bas, Pologne, Portugal, République tchèque, Rhodes (île de), Roumanie, Royaume-Uni, Saint-Marin, Sardaigne, Sicile, Slovaquie, Slovénie, Suède, Vatican, Suisse.</p> <p>4. Zone DROM : Réunion et certaines collectivités d'outre-mer : Mayotte, Saint Barthélemy, Saint Martin (île de), Saint-Pierre et Miquelon.</p>
<p>Caractéristiques de l'Internet mobile</p>	<p>Usages en zone locale, en zone Europe et DROM Pas de report du volume internet non consommé sur les mois suivants. Contenus et services payants non compris.</p> <p>Pour le forfait SOSH 4,99€ bloqué</p> <ul style="list-style-type: none"> - Accès au réseau 4G/4G+ - 500Mo d'internet mobile inclus - usage internet bloqué au-delà du volume inclus. Possibilité de débloquent en souscrivant à une option internet, ou en achetant une recharge Internet. (Voir conditions fiche tarifaire Sosh Caraïbe en vigueur) - accès à internet à partir du navigateur ou d'applications - envoi et réception d'emails et de pièces jointes - certains smartphones peuvent générer des usages internet sans action de la part du client (mises à jour, push mail ou application) <p>Pour les forfaits SOSH 4,99€ non bloqué</p> <ul style="list-style-type: none"> - Accès au réseau 4G/4G+ - 500Mo d'internet mobile inclus puis 0,05€/Mo facturés au-delà. - accès à internet à partir du navigateur ou d'applications - envoi et réception d'emails et de pièces jointes - certains smartphones peuvent générer des usages internet sans action de la part du client (mises à jour, push mail ou application) <p>Pour le forfait SOSH 19,99€ non bloqué</p> <ul style="list-style-type: none"> - Accès au réseau 4G/4G+ - 5Go d'internet mobile inclus avec une réduction du débit au-delà jusqu'à la date de facturation. Possibilité de recouvrer un débit optimal en souscrivant à une option internet, ou en achetant un pass Internet+. - accès à internet à partir du navigateur ou d'applications - envoi et réception d'emails et de pièces jointes - certains smartphones peuvent générer des usages internet sans action de la part du client (mises à jour, push mail ou application) <p>Pour le forfait SOSH 29,99€ non bloqué</p> <ul style="list-style-type: none"> - Accès au réseau 4G/4G+ - 25Go d'internet mobile inclus avec une réduction du débit au-delà jusqu'à la date de facturation. Possibilité de recouvrer un débit optimal en souscrivant à une option internet, ou en achetant un pass Internet+. - accès à internet à partir du navigateur ou d'applications - envoi et réception d'emails et de pièces jointes - certains smartphones peuvent générer des usages internet sans action de la part du client (mises à jour, push mail ou application)

Fiche d'information standardisée Forfaits SOSH Caraïbe valable au 09 avril 2020

	<p>Les informations données ci-dessus n'ont pas de valeur contractuelle et sont susceptibles d'évolution. Sous réserve d'un équipement compatible et de couverture réseaux GSM/GPRS/EDGE/3G/3G+/H+/4G/4G+. Une fois le volume Internet mobile inclus dans l'offre épuisé, tous les services Internet mobile restent accessibles en débit réduit. Possibilité de débloquer en souscrivant à une option internet, ou en achetant un pass Internet+. (Voir conditions fiche tarifaire en vigueur Sosh Caraïbe)</p>
Décompte des communications incluses	<p>Les appels émis depuis la zone locale sont décomptés à la seconde dès la 1ère seconde dans le forfait et à la seconde au-delà d'une 1ère minute indivisible dans le crédit rechargé (hors n° spéciaux). Pour les appels émis depuis les Zones Europe, DROM et l'Hexagone vers les mêmes zones, les paliers de facturation s'appliquent de la même manière qu'en zone locale (hors n° spéciaux).</p>
Services inclus	<ul style="list-style-type: none"> - La présentation du numéro - La messagerie vocale - Le double appel - Le signal d'appel - La conférence mobile - 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 - L'option monde (communication à l'international) - Le suivi conso #123#, sur l'application MySosh Caraïbe ou sur l'espace client soshcaraïbe.com
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.fr La résiliation du contrat d'abonnement prend effet dans les dix jours suivant la réception de la demande de résiliation par Orange Caraïbe. Dans l'intervalle, l'abonné reste redevable de l'abonnement avec ou sans forfait, ainsi que des communications passées avec sa carte SIM/USIM</p>
Caractéristiques techniques équipements	<p>GSM, GPRS, EDGE, 3G, 3G+, H+, 4G et 4G+ sous réserve de disposer d'un mobile compatible.</p> <p>3G+ : débit maximum théorique de connexion en réception jusqu'à 14,4 Mbit/s H+ : débit maximum théorique de connexion en réception jusqu'à 42 Mbit/s, accessible dans les villes déployées. 4G : débit maximum théorique de connexion en réception jusqu'à 150 Mbit/s. accessible dans les villes déployées 4G+ : débit maximum théorique de connexion en réception jusqu'à 223 Mbit/s et jusqu'à 300 Mbit/s, uniquement dans les zones ayant fait l'objet d'un déploiement technique à date.</p> <p>La 4G à l'étranger est disponible selon l'offre souscrite, la disponibilité d'un accord de roaming 4G entre Orange et un opérateur partenaire, le terminal du client et le support par ce terminal des bandes de fréquences LTE opérées par l'opérateur partenaire et la disponibilité de la couverture 4G de l'opérateur partenaire.</p>
Service client	<p>Gérer soi-même son compte 7j/7</p> <ul style="list-style-type: none"> - Conseillers disponibles sur les réseaux sociaux du lundi au vendredi de 9h à 17h sauf jours fériés. - sur soshcaraïbe.fr > espace client > mon compte mobile - depuis votre mobile via l'application MySosh Caraïbe - Questions réponses via les pages assistance sur soshcaraïbe.fr - Via le Chat du lundi au samedi de 8h à 20h (18h00 les jours fériés et le dimanche de 8h00 à 18h00. <p>Service clients mobile depuis la zone locale</p> <p>Le service client par téléphone est disponible de 8h à 20h du lundi au samedi sauf jours fériés</p>

	<p>Depuis une ligne SOSH Caraïbe composer le 740 appel au prix d'un appel local depuis les Antilles et Guyane française. Le temps d'attente avant la mise en relation avec le conseiller est gratuit depuis les réseaux Sosh.</p> <p>Depuis un poste fixe composez le 0 808 800 940, prix d'un appel local depuis les Antilles et Guyane françaises. Pour le détail du coût d'une communication locale, consultez la Fiche Tarifaire de l'opérateur.</p> <p>Vous pouvez également gérer votre consommation 24h/24, 7j/7 depuis votre mobile, en composant le #123#. Accès au service clients depuis l'hexagone et l'international (tarif d'un appel vers la zone locale), composez le 0 808 800 940.</p> <p>Service client mobile par téléphone depuis l'International Depuis l'étranger appels facturés, composez le 0 808 800 940. (tarif d'un appel vers la zone locale voir fiche opérateur)</p>
<p>Modalités de rechargement pour le forfait Sosh mobile 4,99€ bloqué</p>	<p>Crédit de communication permettant d'accéder aux usages suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> - voix en France métropolitaine et vers les départements d'outre-mer, international et roaming - usages surtaxés (SMS, MMS, coût du service des numéros spéciaux, etc..) <p>Vous pouvez recharger votre crédit de communication par CB ou par report sur facture en composant le #123# rechargement maximum de 100€ sur 180 jours glissants</p>

RELATION CLIENT SOSH Caraïbe

Modes de contact	Téléphone	740 depuis une ligne Sosh 0 808 800 940 depuis une ligne fixe ou depuis l'international pour plus détails voir la rubrique service clients ci-dessus	
	Chat	Disponible du lundi au samedi de 8h à 20h (18h00 les jours fériés et le dimanche de 8h00 à 18h00.	
	Boutique	non disponible	
	Courrier électronique	Envoi depuis espaceclient.soshcaraibe.fr	
	autres	www.soshcaraibe.fr https://www.facebook.com/Sosh-Caraibe https://twitter.com/sosh_caraibe	
Certification	Non applicable.		
Gestion de compte client		Espace client Web (depuis PC ou mobile)	Application smartphone MySosh Caraïbe
	Accès à la consommation du mois en cours	Oui	Oui
	Possibilité de gestion multi-compte au sein d'un même espace	Oui	Non
Prise en charge des appels en Service Client	Non applicable.		
Délai de rétablissement du service avant compensation	Orange s'engage à rétablir le service dans un délai de 2 jours ouvrés.		
Informations disponibles en ligne		Espace client Web (depuis PC ou mobile)	Application smartphone MySosh Caraïbe
	Déclaration vol	Uniquement pour demander la suspension	Non
	Code PUK	Oui	Non
	Blocage ligne	Non	Non
	Changement d'option et d'offre	Oui	Changement d'option uniquement
	Accès à l'historique des contacts vers le service client	Non	Non

Fiche d'information standardisée Forfaits SOSH Caraïbe valable au 09 avril 2020

Gestion des réclamations	1) Dépôt des réclamations en boutique, sur le Web et par courrier		Avis de réception		
			SMS	Courrier électronique	E-mail
		Boutique	non disponible		
		Web par courrier électronique	Non	Oui	non
		Web par chat	Disponible du lundi au samedi de 8h à 20h (18h00 les jours fériés et le dimanche de 8h00 à 18h00).		
		Courrier	SMS ou courrier électronique selon les coordonnées laissées		Oui, si délai de réponse
	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) Etat d'avancement de la réclamation client		Espace client Web (depuis PC ou mobile)		Application smartphone MySosh Caraïbe
Possibilité de consulter l'état d'avancement de la réclamation client		Non		Non	

Fiche d'information standardisée Forfaits SOSH Caraïbe valable au 09 avril 2020