

## Libellé de l'offre

Récapitulatif contractuel  
Date : 19/04/2023

Orange Caraïbe  
1 Av Nelson Mandela – 94110 Arcueil  
379 984 891 RCS/Créteil

- Le présent récapitulatif contractuel énonce les principaux éléments de la présente offre de services, comme l'exige le droit de l'UE.<sup>1</sup>
- Il permet de comparer des offres de services.
- Des informations complètes sur le service figurent dans d'autres documents.

## Services et équipements

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.

La gamme des offres mobile se compose de 3 forfaits dont :

- 1 forfait disponible en version bloquée ou non bloquée à 4,99€ (500Mo)
- 2 forfaits disponibles en version non bloquée uniquement à 14,99€ (40Go) et à 19,99€ (100Go)

	Sosh mobile 4,99€	Sosh mobile 4,99€ bloqué	Sosh mobile 14,99€	Sosh mobile 19,99€
<b>Depuis la zone locale : Guadeloupe, Martinique, Guyane, St Martin et St Barthélémy</b>				
DATA	500Mo	500Mo	40Go	100Go
	Non bloqué <sup>(1)</sup>	Bloqué rechargeable <sup>(2)</sup>	Débit réduit	Débit réduit
VOIX	1h	1h	Illimité 24/7 <sup>(3)</sup>	Illimité 24/7 <sup>(3)</sup>
SMS	Illimités 24/7 <sup>(3)</sup>			
<b>Depuis l'Europe et les DROM</b>				
DATA	500Mo Mutualisé avec le volume Internet de la zone locale	500Mo Mutualisé avec le volume Internet de la zone locale	40Go Mutualisé avec le volume Internet de la zone locale	100Go Mutualisé avec le volume Internet de la zone locale
VOIX	1h	1h	Illimité 24/7 <sup>(3)</sup>	Illimité 24/7 <sup>(3)</sup>
SMS	Illimités 24/7 <sup>(3)</sup>			

<sup>(1)</sup> Pour le forfait à 4,99 € Bloqué : 500Mo d'internet mobile inclus. Usage internet bloqué au-delà du volume inclus. Possibilité de débloquer en souscrivant à une option internet, ou en achetant une recharge Internet. (Voir conditions fiche tarifaire Sosh Caraïbe en vigueur).

<sup>(2)</sup> Pour le forfait à 4,99 € Non bloqué : 500Mo d'internet mobile inclus puis 0,05€/Mo facturés au-delà.

<sup>(3)</sup> Appels, SMS et MMS illimités depuis la zone locale, les DROMs 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 toutes les offres le service inclut :

- Accès au réseau 4G/4G+
- 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)

## Débits du service internet et voies de recours

GSM, GPRS, EDGE, 3G, 3G+, 4G, et 4G+ sous réserve de disposer d'un mobile et forfait compatible.  
Les débits affichés dépendent des zones de configuration réseau et de la potentielle agrégation de bandes de

<sup>1</sup> Article 102, paragraphe 3, de la directive (UE) 2018/1972 du Parlement européen et du Conseil du 11 décembre 2018 établissant le code des communications électroniques européen (JO L 321 du 17.12.2018, p.36).

fréquences. Plus d'information sur la couverture réseau sur [www.reseaux.orange.fr](http://www.reseaux.orange.fr).

Technologie (accessible dans les villes déployées)	Débit maximum théorique en réception
3G+	Jusqu'à 14.4 Mbits/s
H+	Jusqu'à 42 Mbits/s
4G	Jusqu'à 150 Mbits/s
4G+	Jusqu'à 300 Mbits/s

Dans le cas où il existerait un écart entre les performances réelles du service d'accès à l'internet et les performances indiquées au contrat, toute réclamation doit être adressée au service clients Orange. Si la réponse obtenue ne le satisfait pas et après épuisement des recours amiables internes, le Client est en droit de saisir le médiateur des communications électroniques.

## **Prix**

### **Tarif par mois**

	Tarifs / mois sans engagement
Sosh mobile 4,99€ non bloqué	4,99€
Sosh mobile 4,99€ bloqué	4,99€
Sosh mobile 14,99€ non bloqué	14,99€
Sosh mobile 19,99€ non bloqué	19,99€

### **Frais d'activation**

10 € de frais d'activation de la carte SIM (paiement à la commande) pour la souscription du forfait.

## **Durée, renouvellement, résiliation**

### **Les forfaits sont disponibles en forfait seul sans engagement.**

Votre contrat prend effet le jour de la mise en service de votre ligne.

### **Conditions de résiliation à l'initiative du client**

L'abonné peut mettre fin à son contrat sur simple contact avec son service clients sur [sosh.fr](http://sosh.fr)

La résiliation du contrat d'abonnement prend effet dans les dix jours suivant la réception de la demande de résiliation par Sosh 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

### **Les frais en cas de résiliation**

Les forfaits Sosh Caraïbe étant sans engagement, nous n'appliquons pas de frais de résiliation.

### **Renouvellement de contrat**

Le renouvellement de votre contrat se fait par tacite reconduction sauf en cas de résiliation.

## **Caractéristiques à l'attention des utilisateurs finaux handicapés**

**Pour savoir si cette offre est bien adaptée à votre situation**, des conseillers spécialisés sont à votre disposition par internet sur <https://www.soshcaraibe.fr/> ou sur notre forum d'entraide <https://communaute.soshcaraibe.fr/>

## **Autres informations utiles**

### **Sosh vous accompagne :**

Par téléphone : au 740 depuis une ligne Sosh (prix d'un appel local depuis les Antilles et Guyane française). Prix d'une communication « normale » selon l'offre détenue, ou décompté du forfait Orange. Aucun coût autre que celui de la communication téléphonique n'est facturé. Temps d'attente avant la mise en relation avec un conseiller gratuit. 0 808 800 940 depuis une ligne fixe ou depuis l'international.

Par e-chat : Disponible du lundi au samedi de 8h à 20h (18h00 les jours fériés et le dimanche de 8h00 à 18h00) via l'application [MySosh Caraibe](#) disponible sur votre mobile et sur les forums d'entraide : <https://communaute.soshcaraibe.fr/>