



## Éditeur et hébergement :

Orange Caraïbe, société anonyme au capital de 5.360.000 euros, inscrite au Registre du Commerce et des Sociétés de Créteil sous le numéro 379 984 891, dont le siège social est sis 1, Avenue Nelson Mandela, 94110 Arcueil.

## Service clients l'offre Sosh Caraïbe

Rendez-vous sur « [soshcaraibe.fr](http://soshcaraibe.fr) » > assistance > aide et contact.

Le numéro de téléphone du Service Clients est le 740 pour les abonnés Sosh Caraïbe, depuis un mobile (prix d'un appel au tarif local) ou au 0808.800.940 depuis un fixe (tarif d'une communication locale depuis une ligne fixe Orange ; depuis la ligne d'un autre opérateur, consultez ses tarifs).

## Service clients postal concernant l'offre Sosh Caraïbe :

**Orange Caraïbe  
Service Clients Sosh  
BP 2203  
97196 Jarry Cedex 9**

## Conditions Générales de Vente SOSH

### Article 1 : Champ d'application

Les présentes conditions générales de vente s'appliquent aux ventes conclues par le biais du site internet [www.soshcaraibe.fr](http://www.soshcaraibe.fr), ci-après la Boutique en ligne Sosh Caraïbe.

Certains produits ou services, peuvent être assorties de conditions spécifiques propres.

A cet effet, les conditions spécifiques peuvent déroger aux présentes conditions générales de vente.

Les conditions générales de vente ne s'appliquent que pour des livraisons en Guadeloupe, Martinique, Guyane française, Saint-Martin et Saint-Barthélemy.

### Article 2 : Loi applicable

Les présentes conditions générales de vente, ainsi que les conditions spécifiques présentes sur la boutique en ligne Sosh Caraïbe sont soumises au droit français.

### Article 3 : Offre proposée

La boutique en ligne Sosh Caraïbe propose plusieurs sélections de produits et services Sosh sans engagement.

Ces offres sont disponibles exclusivement sur la boutique en ligne Sosh Caraïbe et par téléphone. Et ne sont pas disponibles dans les Boutiques physiques Orange.

Les fournitures (piles, papier...), autres que celles présentes dans les coffrets, ne sont pas fournies avec les produits.

### Article 4 : Commande en ligne

Toute commande en ligne implique votre acceptation des présentes conditions générales de vente et/ou conditions spécifiques.

Après avoir consulté l'ensemble des informations disponibles pour effectuer votre choix, vous devrez préalablement vous identifier pour valider votre commande. A cet effet, vous remplirez en ligne, un formulaire à l'aide des indications qui vous sont fournies.

Vous êtes informés et acceptez que la saisie de ces informations fasse preuve de votre identité et de votre engagement.

L'enregistrement de la commande intervient dès la validation du paiement par vos soins.

Le numéro et le récapitulatif de la commande validées sont affichés à l'écran et envoyés par e-mail, à l'adresse électronique préalablement enregistrée.

A réception de la commande, la boutique en ligne réalise les contrôles nécessaires à sa prise en compte (conformité de la commande, coordonnées...). La boutique en ligne Sosh Caraïbe peut être amenée à vous demander des justificatifs notamment au regard du montant de la commande.

La boutique en ligne se réserve le droit de refuser de fournir le produit et/ou service prévu si vous ne remplissez pas les conditions pour en bénéficier.

### **IMPORTANT :**

Vous devez être domicilié en Guadeloupe, Martinique, Guyane, Saint-Martin et Saint-Barthélemy pour souscrire à une offre Sosh

Les offres Sosh sont réservées aux particuliers.

Les commandes Sosh sont limitées à deux (2) transactions tous les trois (3) mois pour un même titulaire (même nom, même prénom, même adresse).

Il est possible, dans des cas exceptionnels (rupture de stock fournisseur par exemple), que la boutique en ligne Sosh Caraïbe soit amenée à annuler votre commande. Une information vous est alors automatiquement adressée par courrier électronique. Un chèque de remboursement vous sera alors adressé dans un délai maximum de 30 jours.

Vous bénéficiez du droit de rétractation (voir article 11).

Sosh se réserve le droit de vous demander des compléments d'information afin de valider votre commande, notamment si vous êtes inscrit sur le fichier des impayés et déclarations irrégulières géré par le GIE PREVENTEL, accessible aux opérateurs de téléphonie mobile.

Dans cette hypothèse, Sosh Caraïbe pourra vous demander de remettre un dépôt de garantie, conformément aux conditions générales d'abonnement à l'offre mobile Sosh.

Pour les commandes réalisées sur la boutique Sosh Caraïbe, Orange Caraïbe se réserve le droit de ne pas donner suite à des commandes en nombre d'un même produit ou d'une même offre (commande unique ou commandes échelonnées dans un temps rapproché).

### **Article 5 : Offres « flash » sur la boutique en ligne**

Des offres spécifiques à la Boutique en ligne Sosh Caraïbe peuvent être mises en ligne, et sont strictement applicables aux seules ventes réalisées sur la boutique en ligne. Ces offres spécifiques sont, le cas échéant, soumises à des conditions précisées lors de leur mise en ligne.

Par exemple, les prix et les produits proposés lors des ventes flash sont exclusivement réservés aux commandes passées sur la Boutique en ligne Sosh Caraïbe.

Ces offres sont soumises à conditions, et nous vous invitons à les consulter lors de ces ventes flash.

Les offres proposées sont limitées dans la durée et en quantité. A cet effet, un compteur vous indique le nombre de pièces restantes en temps réel ou la durée restante de la vente flash.

### **Article 6 : Disponibilité des produits**

Les offres, les produits et les prix sont valables tant qu'ils sont visibles sur la boutique en ligne Sosh Caraïbe, ou pendant la validité d'une promotion telle qu'indiquée sur la Boutique en ligne.

Exceptionnellement, en cas rupture momentanée, la commande est mise en attente jusqu'à réception de la totalité des produits. La commande ne peut donc pas faire l'objet d'une livraison partielle. Vous pouvez suivre l'état d'avancement de votre commande, dans votre « suivi de commande » présent dans votre mail de confirmation de commande.

Lors d'une rupture définitive sur un produit commandé, vous êtes informé par courrier électronique.

### **CAS PARTICULIER :**

Des produits peuvent être annoncés sur la boutique en ligne Sosh Caraïbe préalablement à leur commercialisation : une pré-commande peut vous être proposée sur la boutique en ligne.

Leur date de Disponibilité figurera sur la fiche produit lors de leur mise en vente effective.

## Article 7 : Prix

Le prix des produits et services mentionnés, qui s'entendent toutes taxes comprises, hors frais de livraison, sont ceux en vigueur au moment de votre consultation et validation de commande.

Le contenu et le prix des offres faites sont susceptibles d'être modifiés en fonction de l'évolution de l'offre. Sauf dérogation, les promotions ne sont pas cumulables avec d'autres promotions en cours.

Il est attiré votre attention sur le fait que certains prix peuvent être soumis à conditions, et notamment soumis à la souscription d'un abonnement assorti d'une durée minimum d'engagement.

Pour bénéficier de l'usage des produits et/ou services Sosh, vous devez renvoyer le contrat Sosh dûment signé et accompagné des justificatifs demandés (une photocopie de la carte nationale d'identité ou de la carte de séjour, un justificatif de domicile) dans un délai de 8 jours ouvrés à partir du jour de la commande en utilisant l'enveloppe retour prévue à cet effet, ou à retourner à l'adresse ci-dessous :

**Orange Caraïbe  
Autorisation 20325  
97084 Jarry Cedex**

A défaut de renvoi du contrat d'abonnement (daté, signé, accompagné des justificatifs demandés), dans un délai de 20 jours ouvrés à compter de la date de réception du coffret mobile Sosh, votre ligne sera suspendue.

Dans le cadre de la réglementation européenne pour le traitement des déchets d'équipements électriques et électroniques (décret du 20 juillet 2005), une contribution environnementale est incluse dans le prix payé lors de l'achat d'un équipement électrique ou électronique.

## Article 8 : Paiement

Vous pouvez régler vos commandes par cartes bancaires. Ci-dessous la liste des cartes acceptées :

- Carte Bleue
- Visa
- Eurocard-Mastercard

Le débit de la carte est effectué immédiatement à la validation de la commande.

## Article 9 : Clause de réserve de propriété

La propriété des produits commandés ne vous est transférée qu'une fois effectué le paiement intégral du prix facturé, frais de livraison s'il y a lieu.

## Article 10 : Livraison

### 10.1 Modes de livraison proposés

La livraison des produits s'effectue uniquement en Guadeloupe, Martinique, Guyane, Saint-Martin et Saint- Barthélemy. Il vous est proposé plusieurs modes de livraison :

#### **Commandes forfait seul :**

**Lettre Suivie :** livraison par la Poste à l'adresse de votre choix, dans votre département de résidence.

### Commandes avec mobile :

**Colissimo** : livraison par La Poste à l'adresse de votre choix dans votre département de résidence. Si vous êtes absent au moment de la livraison, le colis devra être retiré au bureau de Poste figurant sur l'avis de passage du facteur.

**DHL** : livraison par DHL à l'adresse de votre choix dans votre département de résidence. Le transporteur vous contactera avant son passage. En cas de non réponse de votre part, DHL vous contactera pour convenir d'un second passage.

### 10.2 Délais de livraison

A compter de la validation de votre commande, la livraison des produits intervient sous :

- **6 à 8** jours ouvrés maximum avec Colissimo, et Lettre Suivie
- **3** jours ouvrés maximum avec DHL.

Ces délais comprennent le temps de préparation de la commande de produits dans nos entrepôts et le délai d'acheminement.

**EXCEPTIONS** : Pour les zones difficiles d'accès en Guyane, le délai de livraison est de 15 jours ouvrés maximum avec Colissimo.

### Article 11 : Changez d'avis

Dans le cadre de votre commande sur la Boutique en ligne, vous bénéficiez d'un droit de rétractation, quelle qu'en soit la raison, pendant un délai de quatorze jours calendaires (14 jours) à compter de la réception de votre commande. Lorsque ce délai expire le samedi, le dimanche ou un jour férié, il est prolongé jusqu'au premier jour ouvrable suivant.

Vous devrez nous retourner les produits dans un délai de 14 jours à compter de la date de votre rétractation. Le retour des produits, devra se faire à l'adresse communiquée sur le bon de livraison :

CORDON CARAIBES (Guadeloupe et Iles du Nord)

Immeuble Magic  
Zone Artisanale Houelbourg 3  
Zone Voie Verte de Jarry  
97122 Baie-Mahault

CORDON CARAIBES (Martinique)

Immeuble Sorecom  
Z. I. Californie  
97232 Lamentin

CORDON CARAIBES (Guyane)

12, ter lot Dufournier  
Route de Baduel  
97300 Cayenne

En joignant les documents ci-dessous :

- contrat d'abonnement (*reçu par mail*)
- facture d'achat (*reçu par mail*)
- bon de livraison
- bordereau de rétractation dûment complété (disponible sur [www.soshcaraibe](http://www.soshcaraibe) rubrique Assistance ou dans votre espace client)
- enveloppe T

Les produits devront être retournés dans leur emballage d'origine, en parfait état, accompagnés de

tous leurs accessoires, notices et documentations.

Nous vous demandons lors de votre retour de prendre toutes les précautions d'emballage requises pour la protection du produit retourné.

Un chèque de remboursement vous sera alors adressé dans un délai maximum de 30 jours.

Les frais d'envois et les risques du retour sont à votre charge.

En cas de commande d'une offre de service, nous vous facturerons votre offre au prorata jusqu'à la date de réception de votre rétractation ainsi que les éventuelles communications effectuées et non comprises dans votre forfait.

## Article 12 : Garantie – Service après-vente

Vous pouvez retrouver les informations relatives aux modalités de la garantie mobile dans votre contrat d'abonnement et sur [www.soshcaraibe.fr](http://www.soshcaraibe.fr)

### Service Clients concernant les achats de matériel :

Sosh met à votre disposition un suivi de commande dans votre mail de confirmation de commande et vous communique lors de la commande, toutes les informations utiles sur le Service Clients à contacter, le cas échéant, en cas de question sur le matériel acheté. Service Clients à contacter au 740 depuis un mobile Sosh (prix d'un appel local) ou au 0 808 800 940 (prix d'un appel local depuis un poste fixe)

Les produits dont le SAV est assuré par la boutique en ligne sont couverts par une garantie pièces et main d'œuvre contre tout défaut ou vice de fabrication pendant 2 ans.

La boutique en ligne est tenue des défauts de conformité du bien au contrat dans les conditions visées de l'article L.211.4 et suivants du code de la consommation et des défauts cachés de la chose vendue dans les conditions prévues aux articles 1641 et suivants du code civil.

### La garantie ne couvre pas :

- les dommages dus à un accident, une mauvaise utilisation ou un mauvais entretien des produits, ainsi que la non observation des instructions du mode d'emploi.
- les éléments mobiles (cordons, fils, prises, antennes), ni les accessoires dont le renouvellement régulier est nécessaire (batterie, piles...).
- les dommages dont la cause est extérieure au matériel : mauvaise installation par vos soins, incendie, foudre, dommage électrique, dégâts des eaux, force majeure.
- les dommages de toute nature dont l'origine ne serait pas antérieure à la vente

La garantie prend fin de plein droit si vous modifiez ou réparez le produit vous-même ou en dehors des services habilités par la boutique Sosh Caraïbe.

La responsabilité de Sosh Caraïbe ne saurait être engagée pour les dommages que vous êtes susceptibles de subir du fait d'un mauvais fonctionnement des produits ou services, tels que notamment toute perte d'exploitation, tout préjudice commercial ou moral.

Pour les demandes d'intervention hors garantie, vous pourrez consulter l'Assistance sur le site [www.soshcaraibe.fr](http://www.soshcaraibe.fr) afin de connaître les modalités de réparation proposées par Sosh Caraïbe.

**Attention** : certains produits ne sont plus pris en charge, une fois la garantie écoulee. Dans ce cas, vous devrez vous adresser directement au constructeur.

Pour les services, les modalités de SAV sont prévues dans les conditions spécifiques accessibles sur [www.soshcaraibe.fr](http://www.soshcaraibe.fr).

### Article 13 : Preuve des transactions

Les données enregistrées par le système de paiement utilisé et choisi par vous-même (établissement bancaire ou autre), constituent la preuve de l'ensemble des transactions financières passées par Orange Caraïbe, vous-même et ledit établissement (ou autre organisme).

### Article 14 : Protection des données

Le traitement des données personnelles se fait dans le respect de la Loi relative à l'Informatique, aux fichiers et aux Libertés du 6 janvier 1978.

Les informations qui vous sont demandées par Orange Caraïbe, sont pour certaines signalées nécessaires pour traiter et exécuter vos demandes et pour d'autres, utiles pour vous connaître et améliorer les services qui peuvent vous être proposés sur la boutique Sosh Caraïbe.

Vous disposez à tout moment, d'un droit d'accès et de rectification ou d'opposition aux données personnelles vous concernant. Il vous suffit pour cela d'adresser un courrier accompagné d'une photocopie de pièce d'identité à l'adresse suivante :

**Orange Caraïbe  
Service Clients  
BP 2203  
97196 Jarry Cédex 9**

Vous recevez des informations commerciales par e-mail de la boutique Sosh Caraïbe. Si vous ne souhaitez pas en recevoir, cliquez sur le lien de désabonnement figurant sur chaque envoi.

Nous vous informons par ailleurs, que des cookies enregistrent certaines informations qui sont stockées dans la mémoire de votre disque dur. Ces informations nous servent à générer des statistiques d'audience du site. Ces cookies ne contiennent pas d'informations confidentielles vous concernant.

### Article 15 : Force majeure

La responsabilité de la boutique en ligne Sosh Caraïbe, ou de ses partenaires, ne peut pas être engagée au cas où l'inexécution ou le retard dans l'exécution de l'une ou de plusieurs obligations contenues dans le présent contrat résulte d'un cas de force majeure.

Les cas de force majeure sont ceux retenus par la Cour de Cassation ainsi que les cyclones, les violents tremblements de terre, les inondations, les éruptions volcaniques.

Le cas de force majeure suspend les obligations nées des présentes pendant toute la durée de son existence et aucune des deux parties ne sera tenue pour responsable vis-à-vis de l'autre de la non-exécution ou des retards dans l'exécution d'une obligation des présentes qui seraient dus au fait de l'autre partie consécutivement à la survenance d'un cas de force majeure, la force majeure.