TARIFS EN VIGUEUR AU
03 juillet 2025

LES TARIFS DE L'OFFRE

#LES OFFRES#LES OPTIONS

Sosh par Orange

Tarifs applicables sur les territoires Guadeloupe, Guyane-française, Martinique, Saint-Barthélemy et Saint-Martin.

Orange – S.A. au capital de 10 640 226 396 € - Siège social : 111 Quai du Préseident Roosevelt – 92130 Issy Les Moulineaux –

380 129 866 RCS/Nanterre – Juillet 2025

Contactez-nous

de 8h à 20h du lundi au vendredi

Contactez le service client

Depuis le site web
soshcaraibe.fr

Depuis votre mobile
740*
(appel gratuit depuis les Antilles-Guyane françaises)

Depuis une ligne fixe
0 808 800 940*

Depuis l'Hexagone et l'international
740 (depuis votre mobile)
+ 0 808 800 940
(tarif d'un appel vers la zone locale)

Vous pouvez également gérer vous-même votre compte **7j/7, 24h/24** depuis votre mobile via l'application MySosh Caraïbe

Suivez-nous aussi sur :

https://www.facebook.com/Sosh-Caraibe

https://twitter.com/sosh_caraibe

* Le temps d'attente avant la mise en relation avec votre conseiller est gratuit depuis les réseaux Orange. Puis facturé au prix d'une communication locale.

Sommaire

LES FORFAITS MOBILE SOSH Caraïbe 4

LES FORFAITS SOSH Caraïbe 4

VOYAGER AVEC SOSH Caraïbe 6

RELATION CLIENT SOSH Caraïbe 8

LES OPTIONS SOSH Caraïbe 11

Les options Internet 11

Les recharges Internet 11

Options SMS flash 11

L'ASSURANCE MOBILE SOSH Caraïbe 12

Les options pour assurer votre mobile 12

SERVICES ET PRESTATION SOSH Caraïbe 13

Les services ponctuels 13

Les numéros spéciaux 14

LES MIGRATIONS 15

Les migrations des clients Orange mobile vers une offre Sosh 15

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 03/07/2025)

	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€

DUREE MINIMALE D'ENGAGEMENT

Les forfaits Sosh Caraibe sont sans engagement.

DESCRIPTIF DE L'OFFRE OU DU GROUPE D'OFFRES

	Sosh mobile 4,99€	Sosh mobile 4,99€ bloqué	Sosh mobile 14,99€	Sosh mobile 19,99€
Depuis la zone locale : Guadeloupe, Martinique, Guyane, St Martin et St Barthélémy				
Internet mobile	500Mo	500Mo	100Go	200Go
	Non bloqué	bloqué rechargeable	débit réduit au-delà	
Appels en zone locale et vers l'Europe	1h		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	100Go mutualisé avec le volume Internet de la zone locale	200Go mutualisé avec le volume Internet de la zone locale
Appels vers l'Europe, DROM et zone locale	1h		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.

2. Usages depuis l'international
Les appels et SMS compris dans le forfait en zone locale sont aussi valables depuis l'Europe et les DROMs vers les fixes et les mobiles de la zone locale et des DROMs.
Toutes les autres communications émises depuis la zone locale, l'hexagone et l'international sont décomptées, au tarif en vigueur, du forfait ou en hors forfait pour les forfaits non bloqués ou déduites du forfait ou du compte recharge pour les forfaits bloqués.
Les connexions Internet mobile depuis l'Europe et les DROMs sont décomptées comme en local.

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. **3. Zone Europe** : Açores (les), Aland (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. **4. Zone DROM** : Réunion et certaines collectivités d'outre-mer : Mayotte et Saint-Pierre et Miquelon.
CARACTERISTIQUES DE L'INTERNET MOBILE	**Pour le forfait SOSH mobile 4,99€ bloqué** – Accès au réseau 4G/4G+ – 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. – 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 appli) **Pour le forfait SOSH mobile 4,99€ non bloqué** – Accès au réseau 4G/4G+ – 500Mo d'internet mobile inclus puis 0,05€/Mo facturés au-delà. Possibilité de souscrire à une option internet ou d'acheter une recharge 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) **Pour le forfait SOSH mobile 14,99€ non bloqué** – Accès au réseau 4G/4G+ – 100Go 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 recharge 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) **Pour le forfait SOSH mobile 19,99€ non bloqué** – Accès au réseau 4G/4G+ – 200Go 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 une recharge internet. (Voir conditions fiche tarifaire Sosh Caraibe 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) 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 recharge internet.
DECOMPTE DES COMMUNICATIONS INCLUSES	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 la zone Europe (DROM, Hexagone et Europe) vers la même zone, les paliers de facturation s'appliquent de la même manière qu'en zone locale (hors n° spéciaux).
SERVICES INCLUS	– 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 Caraibe ou sur l'espace client soshcaraibe.fr
CONDITIONS DE RESILIATION A L'INITIATIVE DU CLIENT	L'abonné peut mettre fin à son contrat depuis son espace client Sosh ou 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 Sosh, ou à une date ultérieure chosie par l'abonné. Dans l'intervalle, l'abonné reste redevable de l'abonnement avec ou sans forfait, ainsi que des communications passées avec sa carte SIM/USIM/Esim.
CARACTERISTIQUES TECHNIQUES, EQUIPEMENT	GSM, GPRS, EDGE, 3G, 3G+, H+, 4G et 4G+ sous réserve de disposer d'un mobile compatible. **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. 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.
SERVICE CLIENT	**Gérer soi-même son compte 7j/7** – Webconseillers disponibles sur les réseaux sociaux du lundi au vendredi de 8h à 17h sauf jours fériés – sur soshcaraibe.fr > espace client > mon compte mobile – depuis votre mobile via l'application MySosh Caraibe – FAQ sur soshcaraibe.fr **Service clients mobile depuis la zone locale** Le service client par téléphone est disponible de 8h à 20h du lundi au samedi sauf jours fériés Depuis une ligne Sosh Caraïbe : composer le **740** appel au prix d'un appel local(1) depuis les Antilles et Guyane française. Le temps d'attente avant la mise en relation avec le conseiller est gratuit depuis les réseaux Sosh. Depuis un poste fixe : composer 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. 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. **Service client mobile par téléphone depuis l'International** Accès au service clients depuis l'international appel au tarif d'un appel vers la zone locale(2), composer le **0 808 800 940**. (1) Appel local au prix de 0,40€/min (2) Appel depuis l'international au prix de 1,90€/min pour la zone Caraibe-Amériques/Usa-Canada et 2,35€/min pour la zone Reste du Monde
MODALITES DE RECHARGEMENT SOSH MOBILE 4,99€ BLOQUE	**Crédit de communication permettant d'accéder aux usages suivants :** - 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..) 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.

VOYAGER AVEC SOSH Caraïbe

Tarifs depuis la zone locale vers l'étranger

	Zone Caraibe Amérique	Zone Europe	Zone Reste du monde
Appels	0,86€/min	0,19€/min	1,70€/min
SMS	0,30€/SMS	0,06€/SMS	0,30€/SMS
MMS	0,70€/MMS		

Tarifs depuis les DROM, l'Hexagone et l'étranger

Depuis / Vers	DROM, Hexagone et Europe(*)	Caraïbe-Amérique		Reste du monde
APPELS EMIS VERS :				
Zone Europe (DROM, Hexagone et Europe) (1)	Tarif local	2€/min 1,85€/min		2,50€/min 2,30€/min
Appel vers messagerie vocale(1)				
Caraïbe-Amérique(2)	2€/min 1,85€/min	1€/min 0,93€/min	2€/min 1,85€/min	2,50€/min 2,30€/min
Reste du monde(1)	2,50€/min 2,30€/min			
Numéros spéciaux 100% Gratuits(3)	Gratuit	2€/min 1,85€/min		
Autres numéros spéciaux(3)	2€/min 1,85€/min			
APPELS RECUS :				
Réception d'appel et de message sur la messagerie vocale	Gratuit	0,40€/min 0,37€/min	0,80€/min 0,74€/min	1,70€/min 1,57€/min
MESSAGES EMIS				
SMS vers les DROM, l'Hexagone et l'Europe	Tarif local	0,40€/SMS 0,37€/SMS		
SMS vers la zone Caraïbe-Amérique et le reste du monde	0,07€/SMS 0,06€/SMS			
MMS vers les DROM, l'Hexagone et l'Europe	Tarif local	0,70€/MMS 0,65€/MMS		
MMS vers la zone Caraïbe-Amériques et le reste du monde	0,22€/MMS 0,20€/MMS			
INTERNET				
Offre comprenant de l'internet mobile(2)	Tarif local	5€/Mo 4,61€/Mo		10€/Mo 9,22€/Mo

Zone Guadeloupe, Martinique
Zone Guyane, Saint-Martin, Saint Barthélemy

(*)Zone Europe comprend DROM, Hexagone, Europe.(1) Depuis les zones Caraïbe-Amériques et reste du monde, les appels émis et reçus sont facturés par palier de 30 secondes au-delà de la première minute indivisible. (2) Connexions Internet décomptées au Ko depuis la zone Europe, Hexagone et DROM et décomptées par palier de 10 Ko depuis la zone Caraïbe-Amériques et reste du monde. (3) Les n° spéciaux regroupent les N° verts (service et appel 100% gratuits), les N° gris (service gratuit + prix d'un appel) et les N° framboise (service payant + prix d'un appel). Voir la section « services et prestations », « Les numéros spéciaux ». Sous réserve d'ouverture technique et de la disponibilité du numéro 100% gratuit dans le pays de la Zone concernée

Les zones tarifaires

Zone Caraïbe-Amériques :
Anguilla, Antigua Et Barbuda, Argentine, Aruba, Bahamas, Barbade, Belize, Bermudes, Bolivie, Bonaire, Brésil, Canada, Chili, Colombie, Costa Rica, Cuba, Curaçao, Dominique, Equateur, États-Unis, Grenade, Guatemala, Guyana, Haïti, Honduras, Iles Caïmans, Iles Turques Et Caïques, Iles Vierges Britanniques, Iles Vierges U.s., Jamaïque, Mexique, Montserrat, Nicaragua, Panama, Paraguay, Pérou, Porto Rico (USA), République Dominicaine, Saint Kitts Et Nevis, Saint Vincent, Sainte Lucie, Salvador, Surinam, Trinite Et Tobago, Uruguay, Venezuela

Zone Europe :
Allemagne, Autriche, Belgique, Bulgarie, Chypre, Croatie, Danemark, Espagne, Estonie, Finlande, France, Grèce, Hongrie, Irlande, Islande, Italie, Lettonie, Liechtenstein, Lituanie, Luxembourg, Malte, Mayotte, Monaco, Norvège, Pays Bas, Pologne, Portugal, République Tchèque, Réunion, Roumanie, Royaume Uni, Saint Pierre et Miquelon, Slovaquie, Slovénie, Suède, Suisse

Zone Reste du monde :
Afrique Du Sud, Albanie, Algérie, Arménie, Australie, Bahamas, Bahreïn, Benin, Biélorussie, Birmanie, Botswana, Brunei, Burkina Faso, Cameroun, Centrafrique, Chili, Chine, Cote D'ivoire, Egypte, Émirats Arabes Unis, Gabon, Ghana, Guinée, Guinée Equatoriale, Hongrie, Hong Kong, Inde, Indonésie, Irak, Israël, Japon, Jersey, Jordanie, Kenya, Laos, Liban, Liberia, Madagascar, Malaisie, Mali, Maroc, Maurice, Moldavie, Namibie, Niger, Nigeria, Nouvelle Calédonie, Nouvelle Zélande, Oman, Ouganda, Philippines, Polynésie Française, Qatar, République Démocratique Du Congo, Réseau Maritime, Russie, Samoa, Sénégal, Serbie, Monténégro, Singapour, Sri Lanka, Syrie, Taïwan, Tanzanie, Thaïlande, Togo, Tunisie, Turquie, Ukraine, Vanuatu, Vietnam, Wallis-et-Futuna.

Communications et connexions accessibles à l'étranger, toutes zones confondues, via l'option Monde incluse et gratuite par défaut dans les offres.

Les Pass internationaux

Pass Internet Caraibe-Amériques
Pour rester connecté lors de vos déplacements en zone Caraïbe-Amériques (se référer à la liste de destinations couvertes ci-dessous)

	Pass Internet Caraibe-Amériques(1)	
Volume	1Go	5Go
Validité	7 jours	20 jours
Prix	9€ (2)	29€ (2)

Usage en zone Caraïbe-Amériques sur les destinations suivantes : Anguilla, Antigua & Barbuda, Alaska, Argentine, Aruba, Bahamas, Barbade, Bermudes, Bonaire, Brésil, Canada, Chili, Colombie, Costa Rica, Curaçao, Dominique, Equateur, Etats-Unis, Grenade, Guatemala, Guyana, Haïti, Hawaï, Honduras, Îles Caïmans, Îles Turques et Caïques, Îles Vierges Britanniques, Îles Vierges U.S, Jamaïque, Mexique, Montserrat, Nicaragua, Panama, Paraguay, Pérou, Porto Rico (USA), République Dominicaine, Saint Vincent et les Grenadines, Saint-Kitts et Nevis, Saint-Eustache, Sainte-Lucie, Saba, Salvador, Surinam, Trinité & Tobago, Uruguay. (hors Cuba, Bolivie, Bélize et Vénézuela) sur réseaux et mobiles compatibles.

Pass Internet Caraïbe-Amériques permettant de disposer de 1 Go à 5 Go d'Internet mobile en itinérance, en fonction du Pass acheté. Ne sont pas compris dans les Pass Internet Caraïbe-Amériques les contenus et services payants. Connexions décomptées au Ko.
Souscriptions au #131#, en envoyant « PASS » par SMS au 123 via l'application via l'application MySosh Caraibe, depuis votre espace client ou encore depuis les pages gratuites https://espaceclient.orangecaraibe.com/topup/pass.do (paiement sur facture) ou https://espaceclient.orangecaraibe.com/topup/passroaming/forwardAccueil.do (paiement CB)

Le paiement du Pass Internet Caraïbe-Amériques est décompté du crédit disponible de l'offre (sous réserve de disposer d'un crédit supérieur ou égal au prix du Pass) ou reporté sur la facture ou le paiement peut s'effectuer par Carte Bancaire (fonction du mode de paiement). La durée de validité du Pass est de 12 mois à compter de la réception du SMS de confirmation d'achat. Il s'activera dès la première connexion à l'étranger sur les réseaux partenaires 5G/4G/H+/3G+/3G/EDGE/GPRS. A compter du premier usage data à l'étranger, le client dispose alors de 7 ou 20 jours pour consommer la data selon le Pass acheté. Les Pass Internet Voyage sont cumulables entre eux et avec d'autres recharges.

Pass Internet Monde
Pour rester connecté lors de vos déplacements en zone Reste du Monde

	Pass Internet Monde (3)	
Volume	1Go	5Go
Validité	7 jours	20 jours
Prix	12€ (2)	39€ (2)

Usage en zone Reste du monde sur les destinations suivantes : Afghanistan, Algérie, Andorre, Arabie Saoudite, Arménie, Azerbaïdjan, Anguilla, Antigua & Barbuda, Alaska, Argentine, Aruba, Bahamas, Barbade, Bermudes, Bonaire, Brésil, Canada, Chili, Chine, Colombie, Congo Brazzaville, Costa Rica, Curaçao, Dominique, Égypte, Émirats Arabes Unis, États-Unis, Fidji, Gabon, Gambie, Géorgie, Ghana, Guinée Bissau, Guinée Conakry, Guyana, Haïti, Hawaï, Honduras, Hong Kong, Inde, Indonésie, Iran, Israël, Japon, Jordanie, Kazakhstan, Kenya, Koweït, Laos, Liban, Liberia, Macao (CHN), Madagascar, Malaisie, Mali, Maroc, Maurice, Mauritanie, Mexique, Moldavie, Mongolie, Mozambique, Niger, Nigeria, Nouvelle-Calédonie, Nouvelle-Zélande, Oman, Ouzbékistan, Pakistan, Palestine, Papouasie-Nouvelle-Guinée, Philippines, Polynésie Française, Portugal, Qatar, République Démocratique du Congo, République Dominicaine, Roumanie, Russie, Rwanda, Saint-Eustache, Saint-Kitts et Nevis, Saint Vincent et les Grenadines, Sainte-Lucie, Salvador, Saba, Seychelles, Sierra Leone, Singapour, Soudan, Sri Lanka, Surinam, Tadjikistan, Taiwan, Tanzanie, Tchad, Thaïlande, Togo, Tunisie, Turquie, Ukraine, Uruguay, Vietnam, Yémen, Zambie sur réseaux et mobiles compatibles.

Pass Internet Caraïbe-Amériques permettant de disposer de 1 Go à 5 Go d'Internet mobile en itinérance, en fonction du Pass acheté. Ne sont pas compris dans les Pass Internet Caraïbe-Amériques les contenus et services payants. Connexions décomptées au Ko.Souscriptions au #131#, en envoyant « PASS » par SMS au 123 via l'application via l'application MySosh Caraibe, depuis votre espace client ou encore depuis les pages gratuites https://espaceclient.orangecaraibe.com/topup/pass.do (paiement sur facture) ou https://espaceclient.orangecaraibe.com/topup/passroaming/forwardAccueil.do (paiement CB)

Le paiement du Pass Internet Monde est décompté du crédit disponible de l'offre (sous réserve de disposer d'un crédit supérieur ou égal au prix du Pass) ou reporté sur la facture ou le paiement peut s'effectuer par Carte Bancaire (fonction du mode de paiement). La durée de validité du Pass est de 12 mois à compter de la réception du SMS de confirmation d'achat. Il s'activera dès la première connexion à l'étranger sur les réseaux partenaires 5G/4G/H+/3G+/3G/EDGE/GPRS. A compter du premier usage data à l'étranger, le client dispose alors de 7 ou 20 jours pour consommer la data selon le Pass acheté. Les Pass Internet Voyage sont cumulables entre eux et avec d'autres recharges.

(1) Pass valables dans les pays de la zone Caraïbe-Amériques, à compter de la souscription. Liste des pays compatibles sur soshcaraibe.com.
(2) Pour connaitre le prix des connexions Internet mobile en dépassement du Pass : voir tableau des tarifs en vigueur dans la zone concernée.
(3) Pass valables dans les pays de la zone Reste du Monde, à compter de la souscription. Liste des pays compatibles sur sosh.com

RELATION CLIENT SOSH Caraïbe

<table>
<tr><td>MODES DE CONTACT</td><td><table>
<tr><td>Téléphone</td><td>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</td></tr>
<tr><td>Chat</td><td>Disponible du lundi au samedi de 8h à 20h (18h00 les jours fériés et le dimanche de 8h00 à 18h00.</td></tr>
<tr><td>Boutique</td><td>non disponible</td></tr>
<tr><td>Courrier électronique</td><td>Envoi depuis espaceclient.soshcaraibe.fr</td></tr>
<tr><td>autres</td><td>www.soshcaraibe.fr
https://www.facebook.com/Sosh-Caraibe
https://twitter.com/sosh_caraibe</td></tr>
</table></td></tr>
<tr><td>CERTIFICATION</td><td>Non applicable.</td></tr>
<tr><td>GESTION DE COMPTE CLIENT</td><td><table>
<tr><th></th><th>Espace client Web
(depuis PC ou mobile)</th><th>Application smartphone
MySosh Caraïbe</th></tr>
<tr><td>Accès à la consommation du mois en cours</td><td>Oui</td><td>Oui</td></tr>
<tr><td>Possibilité de gestion multi-compte au sein d’un même espace</td><td>Oui</td><td>Non</td></tr>
</table></td></tr>
<tr><td>PRISE EN CHARGE DES APPELS EN SERVICE CLIENT</td><td>Non applicable</td></tr>
<tr><td>DELAI DE RETABLISSEMENT DU SERVICE AVANT COMPENSATION</td><td>Sosh s’engage à rétablir le service dans un délai de 2 jours ouvrés.</td></tr>
<tr><td>INFORMATIONS DISPONIBLES EN LIGNE</td><td><table>
<tr><th></th><th>Espace client Web
(depuis PC ou mobile)</th><th>Application smartphone
MySosh Caraïbe</th></tr>
<tr><td>Déclaration vol</td><td>Uniquement pour demander la suspension</td><td>Non</td></tr>
<tr><td>Code PUK</td><td>Oui</td><td>Non</td></tr>
<tr><td>Blocage ligne</td><td>Non</td><td>Non</td></tr>
<tr><td>Changement d’option et d’offre</td><td>Oui</td><td>Changement d’option uniquement</td></tr>
<tr><td>Accès à l’historique des contacts vers le service client</td><td>Non</td><td>Non</td></tr>
</table></td></tr>
</table>

<table>
<tr><td>GESTION DES RECLAMATIONS</td><td>
<table>
<tr><td colspan="2" rowspan="2">1) Dépôt des réclamations en boutique, sur le Web et par courrier</td><td colspan="3">Avis de réception</td></tr>
<tr><td>SMS</td><td>Courrier électronique</td><td>Courrier</td></tr>
<tr><td rowspan="4"></td><td>Boutique</td><td colspan="3">non disponible</td></tr>
<tr><td>Web par courrier électronique</td><td>Non</td><td>Oui</td><td>non</td></tr>
<tr><td>Web par chat</td><td colspan="3">Disponible du lundi au samedi de 8h à 20h (fermeture les dimanches et jours fériés et chômés)</td></tr>
<tr><td>Courrier</td><td colspan="2">SMS ou courrier électronique selon les coordonnées laissées par le client</td><td>Oui, si délai de réponse supérieur à 48h</td></tr>
<tr><td colspan="2">2) Délai maximum de réponse</td><td colspan="3">Sosh 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).</td></tr>
<tr><td colspan="2">3) Etat d’avancement de la réclamation client</td><td colspan="2">Espace client Web (depuis PC ou mobile)</td><td>Application smartphone MySosh Caraibe</td></tr>
<tr><td colspan="2">Possibilité de consulter l’état d’avancement de la réclamation client</td><td colspan="2">Non</td><td>Non</td></tr>
</table>
</td></tr>
</table>

LES OPTIONS SOSH Caraïbe

Les offres et options incluant l'usage de services multimédia (navigation internet, consultation de chaînes TV, musique…) nécessitent de disposer d'un mobile compatible et d'être en zone de couverture EDGE / 3G/ 3G+ / H+/ 4G/ 4G+. Afin d'assurer une qualité de service optimale sur son réseau, au bénéfice de ses clients, Orange pourra limiter le débit proposé en cas de dépassement d'un seuil d'usage raisonnable, défini dans le cadre de l'offre ou de l'option concernées. En cas de cumul entre plusieurs seuils, le seuil d'usage raisonnable le plus élevé de l'offre ou de l'option prévaut. Le débit nominal proposé est rétabli à la date de facturation. Les options multimédia sont des options sans engagement.

Les options Internet

Option Internet 500 Mo	**5€/mois**
Option Internet 1 Go	**10€/mois**
Option Internet 2 Go	**15€/mois**

Options Internet avec abonnement mensuel à souscrire, valable en zone locale (Antilles-Guyane françaises), en Europe et dans les DROM sur réseaux et mobiles compatibles. Accès et connexions depuis la zone locale et en Europe aux services Internet mobile (hors contenus et services payants). Options sans engagement, permettant de disposer de 500Mo, 1Go ou 2 Go supplémentaires par mois en fonction de l'option souscrite. Les options sont compatibles avec les recharge internet. Les options Internet de valeur distincte sont cumulables entre elles. Pas de prorata temporis, usages ou prix, en fonction de la date de souscription de l'option.

Les recharges Internet

La recharge Internet, pour surfer et consulter vos mails, exclusivement depuis la zone locale, l'Europe et les DROM à partir de 3€ :

Montant des Recharge Internet	**3€**	**5€**	**15€**	**50€**
Internet mobile	500 Mo	1 Go	3 Go	30 Go
Validité de la recharge	10 jours	10 jours	30 jours	60 jours

Usage en zone Antilles-Guyane françaises et en Europe sur réseaux et mobiles compatibles.

Recharges valables en zone locale, depuis l'Europe et les DROM réservées aux détenteurs d'une offre mobile Sosh Caraïbe intégrant un volume de données Internet mobile bloqué. Disponibles depuis : votre espace client, via l'application MySosh Caraïbe, via le #124#, ou encore depuis la page d'information qui s'affiche à épuisement de l'Internet mobile de votre offre. Les conditions d'utilisation sont identiques à celles incluses dans le forfait principal. Le montant de la recharge est décompté du crédit disponible de l'offre (sous réserve de disposer d'un crédit supérieur ou égal au prix de la recharge) ou reporté sur la facture ou peut s'effectuer par Carte Bancaire (fonction du mode de paiement). Ne sont pas compris dans les recharges Internet les contenus et services payants. Les recharges Internet sont cumulables avec d'autres recharges. Les recharges Internet ne sont pas compatibles avec les options Internet. Validité de la recharge fonction de la recharge choisie. Renouvelable à l'issue ou pendant la durée de validité.

Options SMS flash

Actualité	**1,50€/mois**
Horoscope	**1,50€/mois**
Météo	**3€/mois**
PMU	**3€/mois**

Option à souscrire et valable en zone Antilles-Guyane française permettant de recevoir tous les jours automatiquement de l'information.

L'ASSURANCE MOBILE SOSH Caraïbe

Les options pour assurer votre mobile

Assurance Mobile Orange 3€ **3€/mois**

Assurez le mobile que vous utilisez en cas de vol, dommage ou perte accidentelle (plafond de 150€/sinistre, 1 sinistre maximum par année civile).
Options pour assurer votre dernier mobile acquis neuf et utilise sur la ligne, réservées aux clients abonnes a une offre mobile Sosh Caraibe (hors offre Card et forfait avec assurance incluse).
Conditions complètes dans les notices d'information de l'Assurance Mobile Orange.
L'Assurance Mobile Orange pour le mobile est un contrat d'assurance souscrit par Orange auprès de AIG Europe Limited par l'intermédiaire de la SPB, société de courtage d'assurances. Souscription des options en boutique Orange (voir liste des points de vente sur www.orangecaraibe.com).

Assurance Mobile Orange 6€ **6€/mois**

Assurez le mobile que vous utilisez en cas de vol, dommage ou perte accidentelle (plafond de 400€/sinistre, 3 sinistre maximum par année civile).
Options pour assurer votre dernier mobile acquis neuf et utilise sur la ligne, réservées aux clients abonnes a une offre mobile Sosh Caraibe (hors offre Card et forfait avec assurance incluse).
Conditions complètes dans les notices d'information de l'Assurance Mobile Orange.
L'Assurance Mobile Orange pour le mobile est un contrat d'assurance souscrit par Orange auprès de AIG Europe Limited par l'intermédiaire de la SPB, société de courtage d'assurances. Souscription des options en boutique Orange (voir liste des points de vente sur www.orangecaraibe.com).

Assurance Mobile Orange 9€ **9€/mois**

Assurez le mobile que vous utilisez en cas de vol, dommage ou perte accidentelle (3 sinistre maximum par année civile).
Options pour assurer votre dernier mobile acquis neuf et utilise sur la ligne, réservées aux clients abonnes a une offre mobile Sosh Caraïbe (hors offre Card et forfait avec assurance incluse).
Conditions complètes dans les notices d'information de l'Assurance Mobile Orange.
L'Assurance Mobile Orange pour le mobile est un contrat d'assurance souscrit par Orange Caraïbe auprès de AIG Europe Limited par l'intermédiaire de la SPB, société de courtage d'assurances. Souscription des options en boutique Orange (voir liste des points de vente sur www.orangecaraibe.com).

SERVICES ET PRESTATION SOSH Caraïbe

Les services ponctuels

Services gratuits **888** messagerie vocale et rappel automatique **#100#** paramétrage du mobile **#122#** appelle-moi **#123# ou envoyez « CONSO » par SMS au 123** suivi conso écrit / recharger son compte / souscrire à des options **#124#** rechargement sur votre écran mobile : Services Rechargement Express et Via ma facture(1) **#131# ou envoyez « PASS » par SMS au 123** souscrire au Pass Voyage **#3179#** date de fin d'engagement, RIO **123** le serveur vocal clients **222** le guide vocal(2) présentation du numéro / double appel / signal d'appel / conférence (4 personnes max) / restriction d'appel (limiter vos appels à la réception ou à l'émission) / les renvois d'appel(3) / le report des minutes ou du crédit(4) (report des minutes non consommées du forfait principal sur le mois suivant en fonction du forfait bloqué choisi et décomptées à l'issue du forfait mensuel en cours, report non cumulable d'un mois sur l'autre) / SMS alerte conso : vous alerte de l'épuisement de votre forfait(5) / prévention connexion internet refusée(6)	**Gratuit**
740 facturé au prix d'un appel local(9) après la mise en relation avec le conseiller	**0,40€/min**
Services complémentaire de la messagerie vocale (888) **444** dépôt direct de messages sur la messagerie de votre correspondant / prix d'un appel local	**Prix d'un appel local**
Autres services : appel en conférence / rappel du correspondant à partir de la messagerie vocale / impression d'un fax / appel en visio facturé selon la zone du correspondant **768** (pronostics de Fortune Simoni, rapports TQQ + et résultats des courses) **2787** (voyance en ligne, tarologie, horoscope)	**0,40€/min**
Renouvellement de la carte SIM en boutique physique(8)	**15€**
Renouvellement de la carte SIM en ligne (8)	**10€**
Achat, renouvellement de l'eSIM	**10€**
Déblocage de la carte SIM (code PUK) par le service client	**Gratuit**
Frais d'activation de la carte SIM en ligne	**10€**
Changement de numéro d'appel(3)	**33€**
Appel satellite(7)	**7€/min**

(1) Voir page 11.
(2) Service accessible aux clients Card et forfaits bloqués.
(3) Disponible uniquement pour les forfaits non bloqués.
(4) Report des minutes non consommées du forfait principal sur le mois suivant en fonction du forfait bloqué choisi et décomptées à l'issue du forfait mensuel en cours, report non cumulable d'un mois sur l'autre.
(5) SMS envoyé dans les 24h à 48h suivant le dépassement du forfait.
(6) Pour ne plus recevoir l'alerte des consommations Internet en déplacement à l'étranger.
(7) 1ère min indivisible puis facturation à la seconde.
(8) Le renouvellement de la carte SIM est payant dans les cas suivants : demande de transfert e-SIM vers SIM, perte, détérioration, incompatibilité,vol.
Le renouvellement de la carte SIM est gratuit dans les cas suivants : SIM non reçue, RCS contesté, e-SIM vers e-SIM* et carte deffectueuse. (*Si le client a réalisé un diagnostic avec un conseiller Assistance Technique qui indique une défectuosité de la eSIM)
(9) Tarif local d'un appel au prix de 0,40€/min

Autres services

Changement de mode de paiement	**Gratuit**
Facture détaillée ponctuelle (espace client ou service clients)	**Gratuit**
Duplicata de facture papier	**5€**

Dépôt de garantie exigé dans les cas suivants :	
impayé au titre d'un autre contrat Orange	**400€**
aucune souscription préalable à d'autres contrats d'abonnement auprès d'Orange	**150€**
inscription au fichier PREVENTEL	**400€**
mode de paiement autre que le prélèvement automatique	**38€**

Les numéros spéciaux

Comprendre les numéros spéciaux ou numéros SVA (Service à Valeur Ajoutée)
Les numéros spéciaux permettent d'accéder par un appel téléphonique a des services tels que :

- Relation Client, Accès à du contenu ou à un service, Jeux ou divertissement, Codes d'accès, Mise en relation, Renseignement téléphonique, M2M ou Machine-to-machine, Téléphonie/Communication

Les numéros SVA sont les numéros :

- à 10 chiffres commençant par 08,
- à 6 chiffres commençant par 118,
- à 4 chiffres commençant par 3 ou 1.

Les appels vers ces numéros sont gratuits ou payants selon le numéro composé.

On distingue 3 catégories de numéros spéciaux avec une signalétique obligatoire pour les professionnels:

- le 100% gratuit signalé dans un cartouche vert,
- le service gratuit et le prix de l'appel à l'opérateur en gris,
- et le service payant, couleur framboise.

Un appel vers un numéro spécial à deux composantes facturées séparément :

- Le cout d'acheminement de l'appel (C) qui permet de joindre le service souhaite.
- Le cout du service (S) lui-même.

La tarification d'un numéro spécial dépend de la catégorie a laquelle il appartient. Elle est identique pour un appel émis depuis une ligne fixe ou depuis un téléphone mobile.

Tarification des catégories de numéros spéciaux vocaux

	numéro spécial commençant par	tarification	surtaxés
numéros spéciaux vocaux à tarification gratuite	0800 à 0805	C = 0 et S = 0	non
numéros spéciaux vocaux à tarification banalisée	0806 à 0809	C banalisée et S = 0	non
numéros spéciaux vocaux à tarification majorée	081	C banalisée et S ≤ 0,06€/min C banalisée et S ≤ 0,15€/appel C banalisée et S ≤ 0,06€/min et S ≤ 0,15€/appel	oui
	082	C banalisée et S ≤ 0,26€/min C banalisée et S ≤ 0,50€/appel C banalisée et S ≤ 0,20€/min et S ≤ 0,50€/appel	
	089	C banalisée et S ≤ 0,80€/min C banalisée et S ≤ 3,00€/appel	

Tarification des catégories de numéros courts

	numéro spécial commençant par	tarification	surtaxés
numéros courts à tarification gratuite	30PQ / 31PQ / 3919 116 XYZ (hors numéros d'urgence dont le 116 000)	C = 0 et S = 0	non
numéros courts à tarification banalisée ou majorée	3BPQ (hors 30PQ/31PQ/3919)	C banalisée et S = 0 C banalisée et S ≤ 0,80€/min C banalisée et S ≤ 3,00€/appel	si S > 0
numéros courts d'assistance opérateur	10YT	C banalisée et S = 0 C banalisée et S = 0 C banalisée et S ≤ 0,80€/min C banalisée et S ≤ 3,00€/appel	si S > 0
numéros courts de service de renseignements téléphoniques	118XYZ	C = 0 et S =0 C banalisée et S = 0 C banalisée et S libre	si S > 0

LES MIGRATIONS

Les migrations des clients Orange mobile vers une offre Sosh

Les clients Orange qui ne sont plus engagés sur leur offre actuelle peuvent migrer vers les offres Sosh éligibles sans frais.
Les clients Orange qui sont encore engagés avec une durée d'engagement de 12 mois : conformément aux dispositions contractuelles, les redevances d'abonnement jusqu'à la fin du 12e mois sont dues en totalité.
Les clients Orange ne peuvent pas bénéfichier de la promo -10€/mois pendant 6 mois proposée pour l'offre 19,99€.

Les migrations depuis une offre Sosh

Les clients bénéficiant d'une offre Sosh peuvent migrer sans aucune contrainte vers toutes les offres Sosh mais ne sont pas éligibles à la promo -10€/mois pendant 6 mois pour l'offre 19,99€ en vigueur.

www.soshcaraibe.fr

Orange – S.A. au capital de 10 640 226 396 € - Siège social : 111 Quai du Préseident Roosevelt – 92130 Issy Les Moulineaux – 380 129 866 RCS/Nanterre – Janvier 2025