

# Bienvenue chez Sosh



# Bienvenue chez Sosh !

Sosh, ce sont des forfaits mobile sans engagement, simples, pour tous, à partir de 4,99€/mois.

À partir de maintenant, tout se passe sur [soshcaraibe.fr](https://soshcaraibe.fr) ou sur l'application MySosh Caraïbe : la gestion de votre contrat, le choix de vos options, l'assistance. C'est parti !

## Sommaire

### P. 03 1<sup>ère</sup> étape

- L'activation de votre carte SIM

### P. 04 Activez votre carte SIM

- L'activation automatique de votre nouvelle carte SIM
- Vous avez demandé la portabilité de votre numéro
- Vous changez d'avis

### P. 05 N'oubliez pas !

- Le code PIN

### P. 06 Gérez votre compte

### P. 06 La messagerie

### P. 07 L'application MySosh Caraïbe

### P. 08 Besoin d'aide et conseil

# 1<sup>ère</sup> étape

**Pour mettre en service votre ligne renvoyez-nous :**

- > Une photocopie recto verso de votre pièce d'identité  
(carte nationale d'identité ou passeport de moins de 10 ans)

**par mail à l'adresse [adc.oca@orange.com](mailto:adc.oca@orange.com)**

**En l'absence de réception de ces documents justificatifs sous 20 jours,  
vous ne pourrez pas profiter de votre forfait !**



**Pour vous aider, nous avons préparé dans votre colis :**

- > votre carte SIM
- > votre facture de mise en service

# Activation de SIM

## L'activation automatique

Dès la réception, votre nouvelle SIM est activée automatiquement.

Ça y est, vous pouvez maintenant utiliser votre forfait !

## Vous avez demandé la portabilité

Vous venez de chez un autre opérateur et souhaitez conserver votre numéro. Nous nous occupons de toutes les démarches auprès de celui-ci, la résiliation de votre forfait chez votre ancien opérateur sera alors automatique et effective à la date que vous avez indiquée.

**Important : votre contrat vous sera envoyé par mail à la date d'activation de votre nouvelle ligne.  
Vous n'avez rien à faire, on s'occupe de tout !**

**Si vous changez d'avis, vous pourrez vous rétracter dans les 14 jours à compter de la réception du colis.**

Rendez-vous sur votre espace client pour télécharger et remplir le formulaire de rétractation et renvoyez-le à :

**Orange Caraïbe - Service clients  
BP 2203 - 97196 Jarry Cedex 9**

Après réception et acceptation de votre demande de rétractation par nos services, nous procéderons à votre remboursement.

## **N'oubliez pas !**

**Le code PIN par défaut est « 0000 ».**

**Si vous l'avez bloqué, vous pouvez le débloquent avec votre code PUK que vous trouverez :** soit sur la carte SIM joint à ce livret ; soit dans votre espace client sur l'appli MySoshCaraïbe ; ou enfin sur la rubrique assistance du site [soshcaraibe.fr](http://soshcaraibe.fr)



### **Astuce**

Pensez à sauvegarder votre répertoire avant d'activer votre nouvelle carte SIM !

# Gérez votre compte

**Sur votre espace client du site soshcaraibe.fr et sur l'application MySosh Caraïbe**

- > vous suivez votre conso,
- > vous consultez vos factures,
- > vous adaptez votre forfait à vos besoins,
- > vous testez de nouvelles options selon vos envies,
- > vous gérez les urgences en cas de perte ou de vol de votre mobile.

## La messagerie

**Pas dispo ou pas envie de répondre, la messagerie prend le relais !**

Composez le **888** pour la personnaliser et écouter vos messages (appel gratuit depuis le local ou l'Hexagone).



### **Bon à savoir - Consultez régulièrement votre boîte mail**

Pour ne pas manquer vos notifications de factures, informations contractuelles et newsletters ! Tutos, bons plans et astuces pour vous simplifier la vie chez Sosh vous seront envoyés à l'adresse e-mail que vous avez renseignée lors de la souscription. Pensez également à regarder les courriers indésirables, au cas où !

# L'application MySosh Caraïbe

## Votre espace client 100% mobile



**L'appli gratuite MySosh Caraïbe pour emmener Sosh partout avec vous dans votre mobile**

> pour gérer votre compte : factures, options...

> c'est aussi le moyen le plus simple pour suivre votre conso voix et data.

Pour tout savoir sur MySosh Caraïbe, rendez-vous sur [mysosh.soshcaraïbe.fr](https://mysosh.soshcaraïbe.fr) ou téléchargez l'application sur les stores Google Play et Apple store<sup>(1)</sup>.

**suivez-nous sur**



(1) Téléchargement gratuit en wifi. Coûts de connexion dus au téléchargement mobile déduits de votre forfait.

# Besoin d'aide et de conseils, rendez-vous sur

> Internet

**espaceclient.soshcaraibe.fr**

La rubrique assistance vous aide à trouver rapidement vos réponses  
24h/24h et 7j/7 : des FAQ et des outils d'aide directement en ligne.

Et si besoin, contactez nos Conseillers par echat<sup>(1)</sup>.

> par téléphone en cas d'urgence uniquement

**740** depuis une ligne Sosh<sup>(2)</sup>

**0 808 800 940** pour les vols ou pertes de mobile,  
questions relatives à la mise en service, pannes de mobile, recouvrement.

Pour toute autre demande, rendez-vous sur [soshcaraibe.fr](http://soshcaraibe.fr)

(1) Avec le support de Conseillers du lundi au samedi de  
08h00 à 20h00 sauf jours fériés pour toutes les questions  
d'assistance commerciale ou d'assistance technique.

(2) L'appel est au prix d'une communication locale, ou  
décompté du forfait selon l'offre détenue. Le temps d'attente  
avant la mise en relation avec votre conseiller est gratuit depuis  
les réseaux Sosh.



**MIXTE**  
Papier issu de  
sources responsables  
**FSC® C015240**



Avec Ecofolio  
tous les papiers  
se recyclent.