

**Editeur et hébergement :**

Orange, Société Anonyme au capital de 10 640 226 396 euros, immatriculée au RCS de Nanterre sous le numéro 380 129 866, dont le siège social est sis 111, quai du Président Roosevelt 92130 Issy-les-Moulineaux

**Service client concernant l'achat de matériel et l'offre Sosh :**

Rendez-vous sur [assistance.sosh.re](https://assistance.sosh.re) pour contacter nos conseillers.

**Service client postal concernant l'offre Sosh :**

Service Clients Orange  
35, Bd du Chaudron - 97490 Sainte Clotilde

# 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 Sosh.re, ci après « la boutique en ligne Sosh » ou « la boutique ». Ces offres sont 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 les commandes livrables à La Réunion.

## Article 2 – Loi applicable

Toutes les clauses figurant dans les présentes conditions générales de vente, ainsi que toutes les conditions spécifiques présentes sur la boutique en ligne Sosh sont soumises au droit français.

## Article 3 – Offre proposée

Les offres proposées ne sont disponibles qu'exclusivement sur la boutique en ligne Sosh pour des besoins personnels. Les offres ne sont pas proposées pour une activité professionnelle.

## Article 4 – Simlockage

Tout mobile acheté sur le site sosh.re dans le cadre de la souscription à une offre mobile Sosh ou par un client Sosh est désimlocké.

## Article 5 – Commande

Toute commande implique votre acceptation des présentes conditions générales de vente.

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

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

## IMPORTANT :

- vous devez être domicilié à La Réunion pour pouvoir souscrire à une offre Sosh à La Réunion ;
  - l'adresse de livraison de vos achats doit être localisée à La Réunion ;
  - les commandes Sosh et Orange sont limitées à 3 (trois) lignes activées tous les mois pour un même titulaire (même nom, même prénom, même adresse).
- Vous pouvez depuis votre suivi de commande, procéder à l'annulation de votre commande de produit. Cette facilité est ouverte jusqu'à l'expédition de votre commande. Au-delà, vous bénéficiez du droit de rétractation (voir article 10).

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

Dans cette hypothèse, Sosh pourra se réserver le droit de ne pas donner suite à votre commande, conformément aux conditions générales d'abonnement à l'offre Sosh.

Pour les commandes réalisées sur la boutique en ligne Sosh, Orange 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 6 – Disponibilité des produits

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

Vous pouvez suivre l'état d'avancement de votre commande, dans la rubrique suivi de commande sur sosh.re.

## 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.

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. Il en va de même pour la rémunération pour copie privée dont le montant est collecté à la source.

Le contenu et le prix des offres faites sont susceptibles d'être modifiés en fonction de l'évolution de l'offre. Des offres spécifiques peuvent être mises en ligne, et sont strictement applicables aux seules ventes réalisées sur la boutique en ligne Sosh.

Sauf dérogation, les promotions ne sont pas cumulables avec d'autres promotions en cours.

## Article 8 – Paiement

Pour régler vos commandes, il vous est proposé le mode de paiement par carte bancaire : Carte Bleue, Visa, Eurocard-Mastercard ; le débit de la carte bancaire est effectué à la confirmation de la commande.

## Article 9 – Livraison

### 9.1 Modes de livraison proposés

La livraison des produits s'effectue uniquement à La Réunion. Il vous est proposé le mode de livraison suivant :

- Chronopost : livraison par Chronopost à l'adresse de votre choix. Si vous êtes absent au moment de la livraison, sera déposé dans un Point Relais proche de votre domicile, l'avis de passage mentionnera les coordonnées dudit Point Relais.

### 9.2 Délai de livraison

La livraison des produits intervient sous 3 jours ouvrés maximum à compter de l'expédition de votre commande

## Article 10 – Droit de rétractation

Lorsque vous achetez à des fins personnelles, dans le cadre de votre commande sur internet, vous bénéficiez d'un droit de rétractation pendant un délai de 14 (quatorze) jours, à compter de la date de votre commande. Vous pouvez notamment exercer votre droit de rétractation sur sosh.re.

Le retour de vos équipements (le mobile, le cas échéant et/ou de tout autre produit) se fera à vos frais à l'adresse communiquée sur le bon de livraison :

**Orange Entrepôt SCC**  
**35 Boulevard du Chaudron**  
**97490 Saint Denis**

En joignant les documents accompagnant le colis (fiche retour, bordereau de livraison et facture).

Le mobile (ou tout autre produit commandé) devra être retourné dans son emballage d'origine, en parfait état, accompagné de tous ses accessoires, notices et documentations, dans les 14 (quatorze) jours suivant la notification de votre décision de rétractation.

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

Vous serez remboursé dans un délai maximum de 14 jours à compter de la notification de votre décision de rétractation.

Toutefois, nous différerons le remboursement de votre équipement jusqu'à ce que nous ayons reçu le bien que vous nous retournez ou jusqu'à ce que vous ayez fourni une preuve d'expédition du bien. La date retenue est celle du premier de ces deux faits. 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 11 – Garantie – service après-vente**

Orange met à votre disposition une assistance sur le site [sosh.re](http://sosh.re) et vous communique par mail lors de la commande, toutes les informations utiles sur le matériel acheté. Orange, en tant que vendeur, est tenu des défauts de conformité du bien au contrat dans les conditions 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.

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

Néanmoins, pour certaines demandes d'intervention hors garantie, vous pourrez vous rapprocher de votre boutique Orange, afin de connaître les éventuelles modalités de réparation proposées par Orange.

Si vous agissez en garantie légale de conformité, vous :

- bénéficiez d'un délai de deux ans à compter de la délivrance du bien pour agir ;
- pouvez choisir entre la réparation ou le remplacement du bien, sous réserve des conditions de coût prévues par l'article L 211-9 du Code de la consommation ;
- êtes dispensé de rapporter la preuve de l'existence du défaut de conformité du bien durant les vingt-quatre mois, sauf pour les biens d'occasion ;
- pouvez décider de mettre en œuvre la garantie contre les défauts cachés de la chose vendue au sens de l'article 1641 du Code civil. Dans cette hypothèse, vous pouvez choisir entre la résolution de la vente ou une réduction du prix de vente, conformément à l'article 1644 du Code civil.

La garantie légale de conformité s'applique indépendamment de la garantie commerciale éventuellement consentie.

#### **Article 12 – 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 « la boutique en ligne », vous-même et ledit établissement (ou autre organisme).

#### **Article 13 – Protection des données personnelles**

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, sont nécessaires pour traiter et exécuter vos demandes.

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 Service Client Gestion des données personnelles mobile

Service Clients Orange 35, Bd du Chaudron

97490 Sainte Clotilde

Vous recevez des informations commerciales par e-mail de « la boutique en ligne ». 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.

Tout consommateur peut s'inscrire gratuitement sur une liste d'opposition dénommée « BLOCTEL » afin de ne plus être démarché téléphoniquement par un professionnel avec lequel il n'a pas de relation contractuelle en cours. Le consommateur peut s'inscrire sur le site [www.bloctel.gouv.fr](http://www.bloctel.gouv.fr)

#### **Article 14 – Force majeure**

La responsabilité de « la boutique en ligne », 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.

Sont considérés notamment comme cas de force majeure les intempéries exceptionnelles, les catastrophes naturelles, les incendies et inondations, la foudre, les surtensions électroniques, les attentats, les grèves et les restrictions légales ou réglementaires à la fourniture de services de télécommunications, et tout autre événement de force majeure au cas fortuit au sens de l'article 1148 du code civil.

#### **Article 16 - Règlement des litiges**

Nous nous efforcerons de régler à l'amiable tout litige concernant l'interprétation ou l'exécution des présentes. Toute réclamation doit être adressée Orange sur assistance. [sosh.re](http://sosh.re).

La réclamation est traitée dans un délai d'un (1) mois calendaire à compter de sa réception. Si la réponse obtenue ne vous satisfait pas, vous avez la faculté de saisir le

Service National Consommateur

33732 Bordeaux Cedex 9,

sous réserve que les motifs soient identiques à ceux de votre demande initiale. Après épuisement des recours amiables internes, vous pouvez saisir le Médiateur des Communications Électroniques en complétant en ligne le formulaire mis à votre disposition sur le site du médiateur (<http://www.mediateur-telecom.fr>) ou fourni par le Service Clients sur simple demande. Ce qui précède n'exclut pas votre droit de porter votre réclamation à l'égard d'Orange devant les tribunaux français.

# ANNEXE - Politique de protection des données personnelles

Orange s'engage, dans le cadre de ses activités et conformément à la législation en vigueur en France et en Europe, à assurer la protection, la confidentialité et la sécurité des données à caractère personnel des utilisateurs de ses services, ainsi qu'à respecter leur vie privée.

La présente Politique vous informe sur la façon dont Orange, ses sous-traitants et ses éventuels partenaires traitent vos données personnelles.

Cette Politique est notamment applicable aux clients et utilisateurs des offres et services et aux visiteurs des sites pro.orange.fr, orange.fr et orange.com.

Elle est susceptible d'être complétée par des informations spécifiques portées à la connaissance de l'utilisateur, s'agissant d'une offre ou d'un service particulier.

Pourquoi Orange traite vos données ?

Orange ne traite les données personnelles que pour des finalités déterminées, explicites et légitimes. Orange ne traite pas ces données de manière incompatible avec ces finalités.

• Orange traite vos données dans le cadre de l'exécution d'un contrat A cet effet, les finalités poursuivies par Orange sont les suivantes :

Gérer l'identité du client ou de l'utilisateur et l'authentification  
Gérer la commande  
Gérer le matériel  
Facturer et encaisser les paiements  
Assurer le Service Avant-Vente et vendre  
Assurer le Service Après-Vente  
Gérer les données personnelles, caractéristiques et droits d'un contrat  
Traiter les résiliations  
Traiter les réclamations  
Communiquer au titre de la gestion de la clientèle  
Recouvrer les factures Gérer les courriers entrants  
Recouvrer les impayés Gérer les contentieux  
Gérer les demandes relatives aux droits des personnes concernées  
Stocker des données client ou d'un utilisateur  
Proposer des services d'authentification  
Opérer le réseau  
Opérer les services

Vos données sont conservées pour la durée nécessaire à l'accomplissement des finalités mentionnées ci-dessus. S'agissant des traitements relatifs à l'exécution du contrat, les données peuvent être conservées au maximum pour une durée de trois ans à compter de la fin de la relation.

• Orange réalise également des traitements de données pour d'autres finalités que la stricte exécution de contrats. Dans ce cas, Orange s'assure d'avoir un intérêt légitime à réaliser le traitement. Par ailleurs, des traitements pourront faire l'objet, autant que de besoin, du recueil de votre consentement, que vous pourrez retirer à tout moment.

A cet effet, les finalités poursuivies par Orange sont les suivantes :

Organiser des opérations de marketing direct.  
Organiser des animations commerciales  
Organiser des jeux concours  
Analyser les usages des offres et des services pour faire des propositions au client  
Sonder les clients ou les utilisateurs  
Améliorer les offres et la relation client  
Restituer au client la vision de son réseau domiciliaire  
Assurer la sécurité des plateformes et services  
Préparer le déploiement du réseau  
Déployer et opérer le réseau  
Déployer et opérer les offres et services  
Lutter contre la fraude

Vos données sont conservées pour la durée nécessaire à l'accomplissement des finalités mentionnées ci-dessus.

• Orange traite également vos données pour répondre à ses obligations légales ou réglementaires A cet effet, les finalités poursuivies par Orange sont les suivantes :

Conserver les données requises pour être mesure de répondre aux obligations légales  
Gérer les demandes de communication de données des autorités habilitées  
Gérer les demandes d'interceptions  
Assurer le blocage, à l'utilisation, des mobiles déclarés volés

Vos données peuvent être conservées le temps nécessaire pour permettre à Orange de répondre à ses obligations légales.

• Orange est également susceptible de réaliser des traitements de vos données à des fins statistiques, y compris en commercialisant les statistiques obtenues. Dans ce cas l'ensemble des données est préalablement rendu anonyme.

## Quelles sont les données traitées ?

Selon le cas, Orange traite vos données personnelles, directement collectées auprès de vous ou résultant de l'utilisation des produits ou services. Orange est également susceptible d'être destinataire de données qui ont été collectées auprès de vous par un tiers.

Orange ne traite une donnée ou une catégorie de données que si elle est strictement nécessaire à la finalité poursuivie. Vous pouvez retrouver des informations sur ces finalités ci-dessus.

Orange traite les catégories de données suivantes :

Données d'identification : Nom, prénom, identifiant, SIREN... Caractéristiques personnelles : date de naissance, nationalité... Données de contact : adresse postale, email, numéro de téléphone... Vie personnelle : centres d'intérêts, statut marital...  
Données économiques et financières : moyens de paiement, historique des paiements...  
Données de connexion, d'usage des services et d'interaction : Logs de connexion, et d'usage, compte rendu d'intervention...  
Produits et services détenus ou utilisés  
Profils et scores permettant la segmentation client  
Données de contenu : Fichiers stockés sur le cloud, boîte email.... Données de localisation

## Quels sont les destinataires de vos données ?

Les données collectées sont destinées aux services internes d'Orange et à ses sous-traitants.

Les données peuvent également être traitées par des partenaires d'Orange. Il s'agit des situations où des partenaires interviennent pour la fourniture de prestations. Il peut également s'agir de traitements auxquels il vous est proposé de consentir.

Les données traitées peuvent enfin, être transmises aux autorités compétentes, à leur demande, dans le cadre de procédures judiciaires, dans le cadre de recherches

judiciaires et de sollicitations d'information des autorités ou afin de se conformer à d'autres obligations légales

#### **Vos données sont-elles traitées hors de l'Union Européenne ?**

Les données collectées sont susceptibles d'être traitées hors de l'Union Européenne. Dans ce cas, Orange prend les dispositions nécessaires avec ses sous-traitants et partenaires pour garantir un niveau de protection de vos données adéquat et ce en toute conformité avec la réglementation applicable.

Si les sous-traitants et partenaires concernés ne sont pas adhérents à l'accord Privacy Shield s'agissant de transferts vers les Etats-Unis d'Amérique, ou ne sont pas situés dans un pays disposant d'une législation considérée comme offrant une protection adéquate, ils auront alors préalablement signé les «clauses contractuelles types» de la Commission européenne ou seront soumis à des Règles internes contraignantes approuvées par les autorités.

#### **Quels sont vos droits ?**

Vous disposez d'un droit d'accès, de rectification et de suppression des données qui vous concernent. Vous pouvez demander la portabilité de ces dernières. Vous avez également le droit de vous opposer aux traitements réalisés ou d'en demander la limitation.

Vous pouvez émettre des directives sur la conservation, la suppression ou la communication de vos données personnelles après votre décès.

#### **• Règles spécifiques au démarchage téléphonique**

Tout consommateur peut s'inscrire gratuitement sur une liste d'opposition dénommée « Bloctel » afin de ne plus être démarché téléphoniquement par un professionnel avec lequel il n'a pas de relation contractuelle en cours. Le consommateur peut s'inscrire sur le site [www.bloctel.gouv.fr](http://www.bloctel.gouv.fr) ou par courrier adressé à : Société Opposetel, Service Bloctel, 6, rue Nicolas Siret – 10 000 Troyes

#### **Comment exercer vos droits ?**

Vous pouvez exercer vos droits à tout moment, ainsi que contacter le Délégué à la Protection des Données personnelles à l'adresse ci-dessous :

Orange Service Client Gestion des données personnelles 33732 Bordeaux cedex 9. Toute demande d'exercice de vos droits doit être accompagnée de la photocopie d'un justificatif d'identité (carte nationale d'identité délivrée par l'Etat français ou carte d'identité de l'Union Européenne ou passeport, carte de résident délivrée par l'Etat français, carte de séjour délivrée par l'Etat français ou livret de circulation délivré par l'Etat français). Une réponse vous sera adressée dans un délai d'un mois à compter de la réception de votre demande.

#### **• Possibilité de saisir la CNIL**

Si vos échanges avec Orange n'ont pas été satisfaisants, vous avez la possibilité d'introduire une réclamation auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL), autorité de contrôle en charge du respect des obligations en matière de données à caractère personnel en France.

#### **Comment vos données sont-elles sécurisées ?**

Orange s'assure que vos données sont traitées en toute sécurité et confidentialité, y compris lorsque certaines opérations sont réalisées par des sous-traitants. A cet effet les mesures techniques et organisationnelles appropriées pour éviter la perte, la mauvaise utilisation, l'altération et la suppression des données personnelles vous concernant sont mises en place. Ces mesures sont adaptées selon le niveau de sensibilité des données traitées et selon le niveau de risque que présente le traitement ou sa mise en œuvre.

Modification de la Politique de protection des données personnelles

La présente Politique de protection des données personnelles peut être amenée à évoluer.