



## **CONDITIONS GENERALES D'UTILISATION DU SERVICE RELATION CLIENT «MESSAGING» DISPONIBLE SUR LE SITE D'ORANGE CARAÏBE ET L'APPLICATION MYSOSH CARAÏBE**

Le présent site Internet <https://www.soshcaraibe.fr/> et l'application MySosh Caraïbe peuvent permettre à l'utilisateur d'accéder à un service de messaging. Ce service est disponible pour obtenir tout renseignement relatif à un produit ou un service distribué par Sosh Caraïbe. La communication d'information sur un produit ou un service ne présume pas de l'éligibilité de l'utilisateur à ce produit ou ce service.

Sosh se réserve, par ailleurs, la possibilité de proposer aux utilisateurs clients Sosh Caraïbe identifiés sur leur espace client Sosh, une information sur les opérations relatives à leurs comptes, la réalisation d'opération concernant la gestion de leurs comptes et la souscription de produits ou services. Dans ce cas, Sosh Caraïbe pourra soumettre l'enregistrement et la conservation des conversations pour une durée conforme aux dispositions légales en vigueur et conformément à l'Article « Données Personnelles » ci-dessous.

### **1- Informations générales**

Les présentes conditions générales d'utilisation (ci-après désignées les « CGU ») ont pour objet de définir les modalités et conditions selon lesquelles Orange met à la disposition de ses utilisateurs, personnes physiques et morales (ci-après dénommé le ou les « Utilisateur(s) »), un service de relation client désigné de messagerie (ci-après désigné « Messaging ») sur le site internet <https://www.soshcaraibe.fr/> (ci-après dénommé « site internet Sosh Caraïbe ») et l'application MySosh Caraïbe.

L'utilisation du service Messaging présent sur le site internet d'Orange Caraïbe et l'application MySosh Caraïbe vaut acceptation de l'intégralité des présentes CGU.

### **2- Description du service « Messaging »**

Le service Messaging est un service de messagerie conversationnelle permettant, à tout Utilisateur du site internet Sosh Caraïbe et l'application MySosh Caraïbe, qu'il soit client ou non de Sosh Caraïbe, d'obtenir des renseignements sur les produits et services commercialisés par Sosh Caraïbe ou le suivi de leurs dossiers réclamation ou assistance.

Le Messaging se matérialise par la présence d'une boîte de dialogue sur le site internet de Sosh et l'application MySosh Caraïbe.

La mise à disposition de cette boîte de dialogue est permanente. L'Utilisateur peut poser sa question 24h/24 et 7j/7 toutefois le conseiller Sosh lui apportera une réponse pendant les heures ouvrables. L'Utilisateur identifié sur son espace client accepte que tout échange avec les conseillers clients via le Messaging puisse être enregistré et conservé par Sosh Caraïbe conformément à l'Article « Données Personnelles » ci-dessous.

### **3- Valeur des échanges**

Les informations communiquées par Sosh Caraïbe sur le Messaging, y compris celles tarifaires, n'ont qu'une valeur indicative et sont susceptibles de modifications à tout moment. Les informations pouvant être transmises par le biais du Messaging n'ont aucune valeur contractuelle et ne constituent en aucun cas une offre de vente de produits ou de services par Sosh Caraïbe. Aucun échange via le Messaging ne pourra remplacer les informations ou tarifs disponibles sur le site <https://www.soshcaraibe.fr/> et la Boutique en Ligne Sosh Caraïbe. Sosh Caraïbe décline toute



responsabilité quant au contenu des informations mis à disposition via le service de Messaging. Tout achat d'un produit ou souscription d'un service auprès de Sosh Caraïbe demeure régi par les conditions générales et particulières associées (dont les Conditions Générales d'Abonnement, Conditions spécifiques, Conditions Générales de Vente de la Boutique en ligne Sosh Caraïbe).

#### **4- Portée des échanges**

Le Messaging disponible sur le site internet <https://www.soshcaraibe.fr/> et l'application MySosh Caraïbe est accessible à tout Utilisateur à la recherche d'informations relatives aux produits et aux services proposés par Sosh Caraïbe ou le suivi de leurs dossiers réclamation ou assistance.

L'Utilisateur du Messaging s'engage à ne pas avoir de propos contraires à l'ordre public et aux bonnes mœurs. Il s'engage également à ce que lesdits propos ne soient pas à caractère pornographique, xénophobe, extrémiste politique ou religieux, révisionniste, immoral, injurieux, offensant, diffamatoire, discriminatoire, raciste ou portant à l'honneur d'autrui. L'Utilisateur s'engage à ne pas se montrer agressif envers son interlocuteur et à ne pas spammer la boîte de messagerie conversationnelle par des propos et/ou des questionnements sans intérêt et n'ayant aucun lien avec les produits et/ou services proposés par Sosh Caraïbe. Un Utilisateur qui tiendrait de tels propos se verrait bloquer définitivement l'accès au Messaging.

#### **5- Responsabilités**

L'Utilisateur reconnaît que Sosh Caraïbe ne lui accorde aucune garantie quelle qu'elle soit quant à l'utilisation du Messaging. Ainsi, en cas d'inaccessibilité ou d'accessibilité réduite au site internet Sosh, à l'application MySosh Caraïbe et/ou au Messaging, Sosh Caraïbe se dégage de toute responsabilité et ce quelle qu'en soit l'origine.

De plus, Sosh Caraïbe ne garantit pas la fiabilité, l'actualité, l'exhaustivité des divers éléments, informations et caractéristiques mis à disposition via le Messaging.

Par conséquent, et sans que cela ne soit limitatif, la responsabilité de Sosh Caraïbe ne saurait être engagée en cas de modification des informations, de suspension et/ou d'interruption du service Messaging. Il est expressément déclaré que de tels événements n'ouvrent droit à aucune indemnité de la part de Sosh Caraïbe.

#### **6- Traitement des données personnelles**

L'Utilisateur identifié via ses identifiants Sosh Caraïbe reconnaît et accepte que ses échanges avec les conseillers clients via le Messaging puissent être enregistrés et conservés par Sosh conformément à la Politique de protection des données personnelles de Sosh disponible sur <https://www.soshcaraibe.fr/wp-content/uploads/Politique-DP-2021-DO-AG-V-Sosh.pdf>

Les traitements de données personnelles que Sosh Caraïbe met en œuvre sont décrits dans la Politique de protection des données personnelles d'Orange mentionnée ci-avant. Conformément à la loi relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés du 6 janvier 1978 modifiée, l'Utilisateur dispose notamment d'un droit d'accès, de rectification et de suppression des données qui le concerne. Pour exercer ses droits, l'Utilisateur peut écrire à :

- Si vous êtes client d'une mobile Sosh, s'adresser à Orange, service client, gestion des données personnelles, BP 2203, 97196 Jarry Cedex 9 ou par mail à l'adresse suivante [donneespersonnelles.orangecaraibe@orange.com](mailto:donneespersonnelles.orangecaraibe@orange.com)