

14:12, Fév 24

Info: Bienvenue, un conseiller va bientôt prendre en charge votre demande. Vous êtes en position 1 dans la file d'attente

14:12, Fév 24

Info: Vous entrez en conversation avec Élisabeth.

14:12, Fév 24

C-G: Bonjour

14:13, Fév 24

Élisabeth: Bonjour, bienvenue sur le chat de Sosh, je suis Élisabeth que puis-je pour vous ?

14:14, Fév 24

C-G: Je m'appelle Clément, je suis client chez SFR RED. Je suis en déplacement en Allemagne et je viens d'être prévenu que ma ligne allait être coupée car soit disant, l'usage de mon forfait dans l'UE est considéré comme "non-raisonnable".

14:14, Fév 24

C-G: Je souhaite étudier les possibilités de forfait avec Sosh

14:14, Fév 24

C-G: Est-ce que vous avez des pratiques similaires du côté de chez Sosh ou je peux souscrire à une offre sans avoir à me soucier de ce type de problèmes ?

14:15, Fév 24

Élisabeth: Ravie de vous avoir en ligne.

Nous allons voir cela ensemble.

Puis-je avoir votre nom, prénom s'il vous plaît ?

14:16, Fév 24

C-G: Oui bien sûr, mon prénom est Clément. Je ne souhaite pas donner mon nom pour le moment.

14:19, Fév 24

Élisabeth: D'accord, Merci, M Clément.

Si je comprends bien vous souhaitez avoir des informations sur nos offres est-ce bien cela ?

14:20, Fév 24

C-G: J'ai déjà pris connaissance des offres sur votre site internet. Ce que je souhaite savoir c'est si Sosh considère les déplacements en EU de long terme (Environ 6 mois dans l'année) comme "non raisonnables".

14:20, Fév 24

C-G: C'est le problème que j'ai actuellement avec SFR RED et je souhaite savoir si je m'expose aux mêmes tracas en allant chez Sosh ou pas.

14:21, Fév 24

Élisabeth: Pour les déplacements Sosh propose des passes ou ajout d'option pour vous éviter de faire des hors forfait mais les passes ou options ne sont que pour 31 jours.

14:22, Fév 24

C-G: Ma question est: Si je prends un forfait SOSH qui est utilisé 6 mois de l'année (quasi exclusivement) depuis l'Allemagne, est-ce que je m'expose à des problèmes ?

14:25, Fév 24

Élisabeth: Est-ce des appels exclusivement fait depuis l'Allemagne ?

14:27, Fév 24

Élisabeth: Êtes-vous toujours là M. Clément ?

14:28, Fév 24

C-G: Oui je suis là

14:28, Fév 24

C-G: Oui, pendant 6 mois les appels seraient fait exclusivement depuis l'Allemagne vers toute l'Europe et vers la France

14:30, Fév 24

Élisabeth: Le forfait de 24.99€ vous permet de faire des appels depuis l'Allemagne

**Quand vous êtes à l'étranger**

**Vous voyagez en Europe/Suisse/Andorre/DOM ?**

Vous profitez des appels et SMS/MMS illimités vers ces zones et vers la France. Vous profitez de vos 70Go d'internet mobile comme si vous étiez en France.

14:32, Fév 24

C-G: Oui je vois cette offre. Donc avec cette offre, on est bien d'accord que je peux disposer de la ligne comme bon me semble dans l'UE, même pour des séjours de longue durée (6 mois dans l'année). C'est bien ça ?

14:32, Fév 24

C-G: De plus, est-ce que cela est valable aussi pour les offres "Séries limitées" ?

14:32, Fév 24

Élisa: Oui, c'est bien cela.

14:33, Fév 24

Élisa: Non cela n'est pas valable pour les séries limitées uniquement pour le forfait de 24.99€

14:33, Fév 24

C-G: D'accord, je comprends.

14:34, Fév 24

Élisa: Avez-vous d'autres questions ?

14:34, Fév 24

C-G: Y a-t-il un moyen de sauvegarder notre conversation ?

14:35, Fév 24

Élisa: Oui, bien sûr il faut cliquer sur le + en bas de la conversation.

14:35, Fév 24

C-G: OK je vois.

14:36, Fév 24

Élisa: Avez-vous d'autres questions ?

14:36, Fév 24

C-G: Merci bien. Juste une dernière fois pour confirmer: Vous êtes sur que les "Séries limitées" ne permettent pas d'utiliser la ligne sur le long terme (6 mois dans l'année) en UE ?

14:37, Fév 24

Élisa: Les offres séries limitées ne sont pas déterminées dans le temps seulement avec les séries limitées vous ne pourrez pas faire des appels depuis l'étranger sous risque d'avoir un hors forfait ce que vous souhaitez pas.

14:38, Fév 24

Élisa: Est-ce que tout est clair pour vous ?

14:38, Fév 24

C-G: Non pas trop, dslé

14:40, Fév 24

C-G: Je suis sur le site internet en ce moment, et la série limitée 60Go indique que je peux utiliser le forfait dans l'UE (sauf en suisse) donc je ne comprends pas trop ce qui différencie les séries limitées de la série "normale" et pourquoi je dois choisir le forfait à 25 EUR plutôt que celui à 14 EUR...

14:42, Fév 24

Élisa: M Clément je vous ai expliqué que c'est seulement le forfait de 24.99€ qui vous permet de faire des appels depuis l'Allemagne sans faire de hors forfait.

14:43, Fév 24

Élisa: Si vous souhaitez prendre en dépit de cela les offres séries limitées c'est selon votre choix.

14:43, Fév 24

C-G: Excusez-moi de revenir vers vous à nouveau. Mais sur le site de la série limitée il est mentionné: Quand vous êtes à l'étranger Vous voyagez en Europe/DOM ? Vous profitez des appels et SMS/MMS illimités vers ces zones et vers la France. Vous profitez de vos 12Go d'internet mobile comme si vous étiez en France.

14:44, Fév 24

C-G: Vous profitez des appels et SMS/MMS illimités vers ces zones et vers la France.

14:44, Fév 24

C-G: Donc en gros, si je suis en Allemagne, je peux profiter des appels vers la France et l'UE... on est bien d'accord ?

14:47, Fév 24

Élisa: Non ce qu'il faut comprendre avec ces offres c'est que lorsque vous vous trouvez dans les zones Europe vous pouvez passer des appels vers la France, mais vous ne pouvez pas passer des appels depuis la France vers ces zones Europe.

14:48, Fév 24

Élisa: Par exemple de l'Allemagne vers la France et non depuis la France vers l'Allemagne.

14:48, Fév 24

Élisa: Est-ce que là c'est mieux pour vous ?

14:48, Fév 24

C-G: Oui je comprends.

14:48, Fév 24

C-G: J'ai une dernière question.

14:49, Fév 24

C-G: Je lis dans les offres : "Offres réservées aux particuliers. Offres réservées aux clients résidant ou pouvant justifier d'un lien stable avec la France métropolitaine, dans la limite d'une utilisation non abusive."

14:49, Fév 24

C-G: Que signifie "une utilisation non abusive" ?

14:51, Fév 24

Élisa: Cela veut dire une utilisation ne dépassant pas le seuil fourni.

14:53, Fév 24

Élisa: Êtes vous toujours là M. Clément ?

14:53, Fév 24

C-G: D'accord, je comprends.

14:54, Fév 24

Élisa: Avez-vous d'autres questions ?

14:54, Fév 24

C-G: Non, je vous remercie pour votre aide.

14:54, Fév 24

Élisa: Ce fût un plaisir d'avoir pris en charge votre demande M Clément

Prenez soin de vous et de vos proches.

Bonne journée. A bientôt sur l'eChat de sosh. 😊

14:54, Fév 24

Info: Merci d'avoir discuté avec nous.