

# VOL TELEPHONE PORTABLE DE 850€ PAR LIVREUR PRESTATAIRE DE SOSH

## Chronologie des évènements et partage d'expérience à la communauté mobile

**Recommandation d'un client fidèle depuis 1998 mais non remboursé par sosh :**  
*« Préviligier vos commandes de téléphones sur des plateformes de vente en ligne réputées en SAV »*

Appel du livreur sous traitant de **sosh** par téléphone le 14/06/2024 à 14H55 (Numéro livreur : 06 C [REDACTED] 0) pour préciser qu'ils sont à proximité et que la livraison ne va pas tarder. Je précise que je suis au travail et il m'est proposé de déposer le colis dans la boite aux lettres.

2024-06-14 14:54:52 | CAM Portail



Arrivée des deux livreurs sous traitant de **sosh** le 14/06/2024 à 14H54. Le livreur passager sonne :

2024-06-14 14:55:24 | CAM Portail



Sans réponse du client, le livreur passager sous traitant de **sosh** sonne puis semble repartir dans la camionnette immatriculée DA [REDACTED] dans le département N°14 (Calvados) :

2024-06-14 14:56:52 | CAM Portail



On entend le moteur de la camionnette (hors champ) puis le livreur conducteur sous traitant de **sosh** vient à priori pour livrer le colis dans la boîte aux lettres :

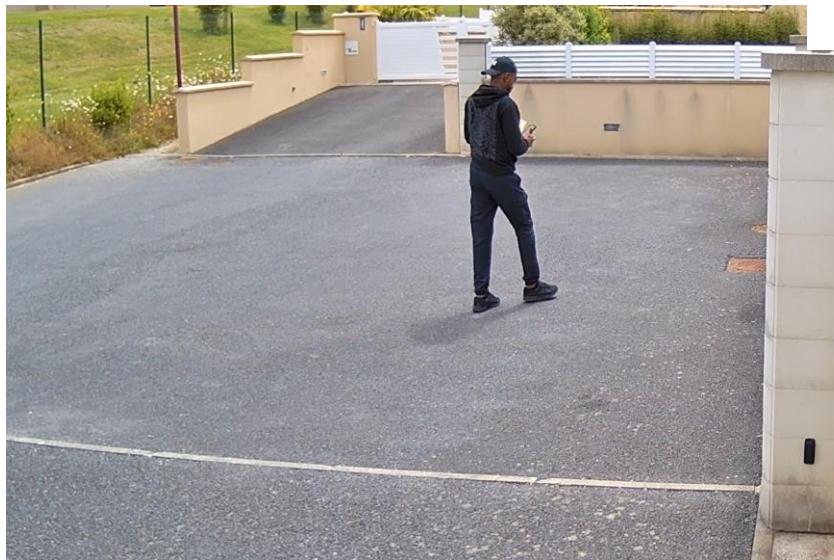
2024-06-14 14:56:37 | CAM Portail



Le livreur sous traitant de **sosh** repart vers sa camionnette avec le colis en main tout en commençant à l'ouvrir (on voit et on entend le livreur conducteur en train d'ouvrir le colis)



2024-06-14 14:56:54 | CAM Portail



Puis le livreur conducteur sous traitant de **sosh** revient à nouveau vers la boîte aux lettres avec le colis toujours en main

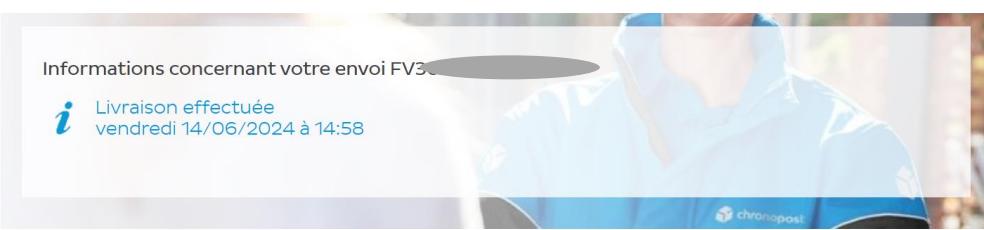
2024-06-14 14:57:06 | CAM Portail



Le livreur sous traitant de **sosh** ouvre la boîte aux lettres et finit d'ouvrir le colis (on entend le bruit de déchirement du carton sur l'audio)



Le livreur conducteur laisse le colis dans la boîte aux lettres et semble repartir en saisissant des informations sur sa pocket de livraison. L'heure correspond à l'information du sous-traitant de **sosh** soit le « vendredi 14/06/2024 à 14H58 » :



Puis le livreur sous traitant de **sosh** revient vers la boîte aux lettres avec son téléphone portable en plus de sa pocket de livreur. Il se renseigne peut-être sur la valeur du téléphone contenu dans le colis qu'il a précédemment ouvert :



Le livreur conducteur se ravise, rouvre la boîte aux lettres et reprend le colis **sosh** comportant le téléphone :

2024-06-14 14:58:27 | CAM Portail



2024-06-14 14:58:28 | CAM Portail



2024-06-14 14:58:28 | CAM Portail



2024-06-14 14:58:29 | CAM Portail



Le livreur conducteur sous-traitant de **sosh** dispose ensuite le colis contenant le téléphone sous sa veste :

2024-06-14 14:58:30 | CAM Portail



2024-06-14 14:58:30 | CAM Portail



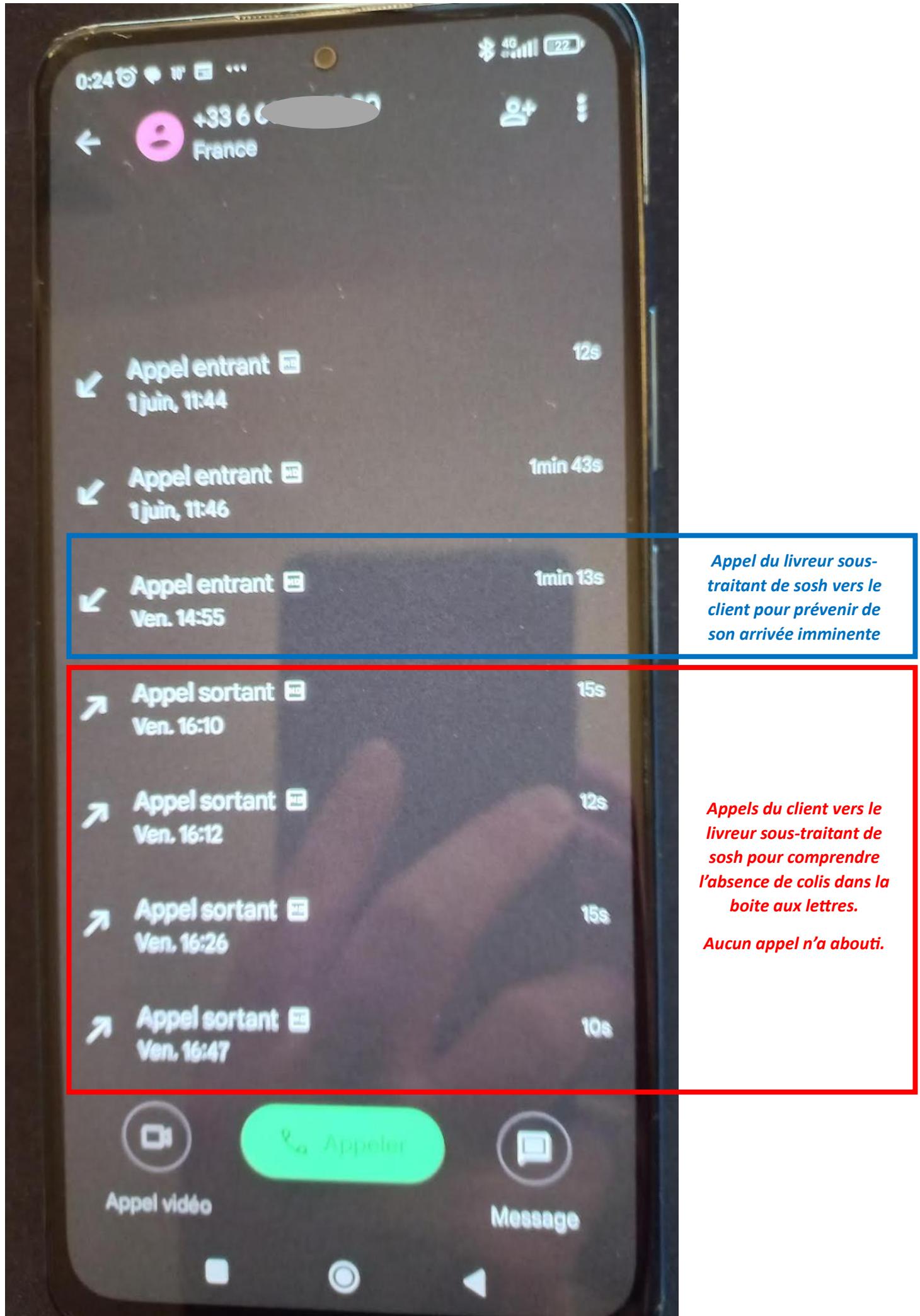
2024-06-14 14:58:30 | CAM Portail



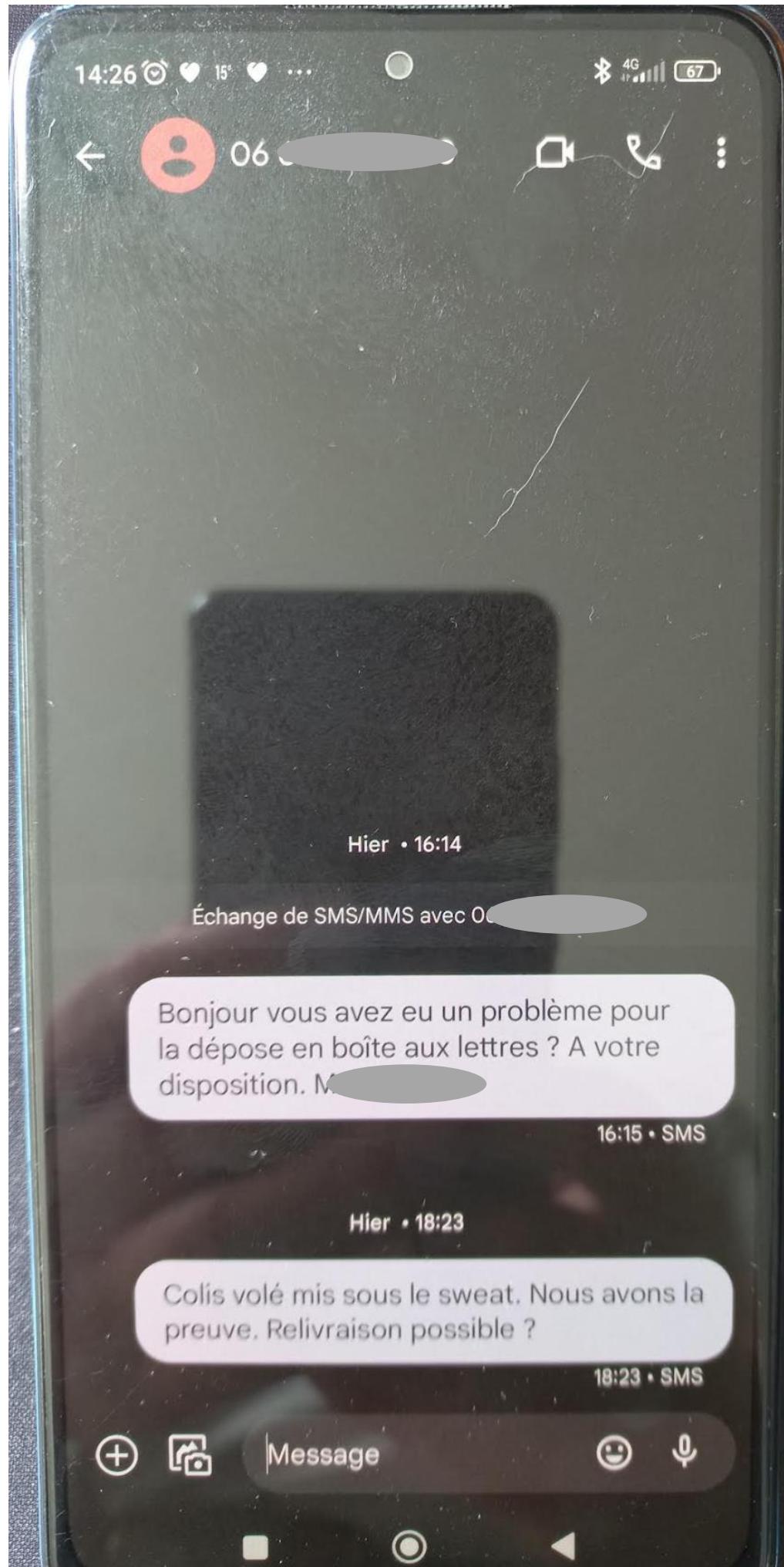
2024-06-14 14:58:31 | CAM Portail



On entend ensuite la porte de la camionnette se fermer puis on entend la camionnette partir.



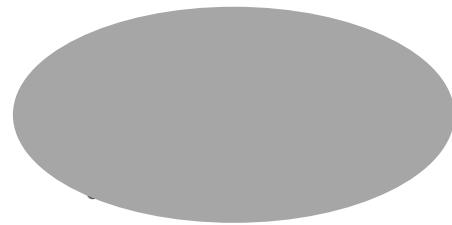
Capture d'écran texto du 14/06/2024 de M. [REDACTED] vers le 06 [REDACTED] (téléphone des livreurs sous-traitant de sosh) pour demander des explications sur la non livraison mais sans réponse :





**VOUS**

n° de mobile :   
réf. client :   
réf. commande : X409367985  
réf. courrier : OVAD622 15519



Le 14 juin 2024

**Justificatif d'achat à conserver :  
votre commande du 13 Juin 2024**

Désignation	Qté	Montant TTC en €
Google Pixel 8 Pro 256Go noir numéro de série 	1	839.00
<b>Frais de Port</b>		<b>10.00</b>
Montant TTC en Euros *		849.00
Dont l'écoparticipation en Euros		0.02
TVA 20.00 % en Euros		141.50

Pour les consommateurs et les non-professionnels, les produits vendus bénéficient d'une garantie légale de conformité de 2 ans.

\* Sous réserve d'encaissement de votre paiement en ligne lors de votre commande

---

Vous souhaitez changer d'avis...

Appelez le numéro indiqué en première page de ce courrier pour connaître les modalités de retour. Le mobile devra être retourné à vos frais dans son emballage d'origine, en parfait état accompagné de tous ses accessoires, notices et documentations et du coupon en bas de bon de livraison à :

Service Retour. Kuehne Nagel Logistics,  
Distripôle Parisud  
Bat 2 Secteur 3  
77127 LIEUSAINT



Bien sûr une plainte a été déposée mais la Gendarmerie me fait savoir que je ne reverrai pas le portable sûrement déjà revendu et que le voleur continuera probablement encore longtemps son traffic.

Concernant **Sosh**, c'est bien simple aucun moyen de les joindre par téléphone. En boutique **Orange**, on me stipule qu'ils ne prennent pas les réclamations **Sosh** et qu'il faut que je passe via les webconseillers sur le forum officiel **Sosh**.

J'ai suivi donc ces procédures en ligne et mon post est disponible sous ce lien :

[https://communaute.sosh.fr/t5/Livraison-ma-carte-SIM-mes/Non-livraison-vol-de-colis-par-le-livreur/m-p/2701778/emcs\\_t/S2h8ZW1haWx8bVVudGlvbI9zdWJzY3JpcHRpb258TFk4RzhIR00zNkg1SkF8MjcwMTc3OHxBVF9NRU5USU9OU3xoSw#M34445](https://communaute.sosh.fr/t5/Livraison-ma-carte-SIM-mes/Non-livraison-vol-de-colis-par-le-livreur/m-p/2701778/emcs_t/S2h8ZW1haWx8bVVudGlvbI9zdWJzY3JpcHRpb258TFk4RzhIR00zNkg1SkF8MjcwMTc3OHxBVF9NRU5USU9OU3xoSw#M34445)

Les webconseillers **Sosh** ont été très sympathiques, empathiques et compréhensifs mais ils n'ont aucun pouvoir d'action pour procéder à un nouvel envoi de téléphone ou pour un remboursement ou même un avoir. Ils ne peuvent que remonter le problème au service réclamation **Orange**.

La réponse du service réclamation **Orange** se fait par mail pour me préciser toujours la même réponse : il s'agit d'un vol de notre sous-traitant (à savoir **chronopost**). Arranger-vous avec eux. **Sosh / Orange** (selon le service) ne m'ont même pas réclamés les preuves présentées ici malgré mes multiples propositions (sans les floutages) ...

Concernant le sous-traitant de **Sosh (Chronopost)**, après 4 semaines d'enquête (mais toujours sans réclamer les preuves manifestes présentées ici), on me dit qu'ils n'ont pas retrouvé trace du colis et de me rapprocher de **Sosh** pour réaliser une réclamation... Affaire sans fin

Au final, bien que client fidèle **Orange / Sosh** depuis 1998 (les forfaits OLA de l'époque ne me rajeunissent pas et me rappellent ma période étudiante), cela ne paye pas et **Orange / Sosh** préfère laisser tomber son client et surtout ne cherche en aucun cas à arrêter ou stopper la personne à l'origine de ce vol.

Depuis ce vol, un de mes collègues a commandé un portable pour sa fille sur le site de **Sosh** et le téléphone a également été volé (livraison dans un locker). Le voleur poursuit donc sans état d'âme ses vols sur la Basse Normandie. Dans ce secteur, soyez donc méfiant et pour des objets de valeur, ne faites pas confiance si on vous propose un dépôt en boîtes aux lettres.

Voici donc mon expérience que je souhaitais partager auprès de la communauté mobile.

Je renouvelle donc ma recommandation (qui n'engage que moi), pour vos commandes de téléphones mobiles, **privilégier les plateformes connues** et réputées disposant d'un SAV (Service Après-Vente) **sérieux et soucieux de sa clientèle**.

Cordialement,

Le 21/08/2024.