

CONDITIONS GENERALES DE VENTE ET D'UTILISATION DU SITE SYMA

PRÉAMBULE

La Société SYMA, ci-après nommée SYMA, invite le Client à utiliser son site www.symamobile.com et met à sa disposition des documents sous réserve qu'il s'engage à respecter les conditions des présentes informations légales que SYMA sera libre de modifier à tout moment. Si le Client n'accepte pas ces conditions, il ne doit pas accéder ou utiliser ce site.

Toute prise de commande au titre d'un produit figurant au sein de la boutique en ligne du site web www.symamobile.com suppose la consultation préalable et l'acceptation des présentes Conditions Générales de Vente et d'Utilisation du Site (ci-après les « CGV ») qui pourront être enregistrées ou éditées sur un support durable.

En conséquence, le Client reconnaît être parfaitement informé du fait que son accord concernant le contenu des présentes CGV ne nécessite pas la signature manuscrite de ce document, dans la mesure où le Client souhaite commander en ligne les produits et/ou services présentés dans le cadre de la boutique du site web et clique sur le bouton souscrire.

SYMA pourra modifier les présentes CGV à tout moment sous réserve de faire apparaître ces modifications sur son site. L'ensemble de ces informations sont présentées en langue française.

Le Client déclare avoir la pleine capacité juridique lui permettant de s'engager au titre des présentes CGV.

ARTICLE 1 : OBJET

Les présentes CGV ont pour objet de définir les conditions de vente à distance par SYMA de ses cartes SIM (« Produits ») et de ses offres mobiles, Forfaits et Pass (« Services »). Les CGV complètent les Conditions Générales d'abonnement applicables aux Services.

Les CGV s'appliquent à toutes les ventes et/ou souscriptions conclues par le biais du site Internet www.symamobile.com (ci-après le « Site ») et de façon exclusive aux relations commerciales actuelles et futures existantes entre SYMA et ses Clients.

ARTICLE 2 : COMMANDE

Toute commande d'un Produit et/ou d'un Service sur le Site nécessite que le Client dispose d'une carte bancaire valide et que la livraison s'effectue au domicile du Client en France métropolitaine. Le Client doit également disposer d'une adresse e-mail valide accessible depuis un ordinateur.

SYMA informe sa clientèle que pour des raisons de sécurité liées notamment à la vente de produits dématérialisés, une personne peut réaliser sur le Site au maximum trois paiements par carte bancaire sur une période de sept jours glissants pour un montant total de 50€ TTC et, au maximum, trois paiements par adresse IP pour un montant total de 100€ TTC sur une période de sept jours glissants.

Les données électroniques contenues sur le bon de commande complété et validé par le Client lors de sa commande sur le Site dans le cadre de la procédure du « double clic » décrite ci-après ont valeur probatoire. SYMA se réserve le droit, préalablement à la livraison du (des) Produit(s) et/ou à l'activation du (des) Service(s), de procéder à des vérifications portant sur ces informations.

SYMA se réserve le droit de refuser toute commande en cas de motif légitime tel que des quantités anormalement élevées ou un incident de paiement préalable. Les offres du Site sont valables dans la limite des stocks disponibles.

SYMA se réserve le droit de restreindre ou de suspendre certains services (Data, connexions sortantes, SMS ou MMS) de la ligne des Clients qui ne respectent pas les obligations de paiement ou d'identification.

ARTICLE 3 : VALIDATION DE LA COMMANDE – CONCLUSION DU CONTRAT

Il est préalablement rappelé aux Clients que les Contrats conclus dans le cadre du Site sont des contrats conclus par voie électronique via le système du « double clic » prévu par l'article 1127-2 du Code civil.

Ainsi, le Client doit tout d'abord choisir le forfait auquel il souhaite souscrire en cliquant sur le bouton « souscrire ».

Le Client accède alors à son panier et il est invité à choisir de conserver son numéro actuel ou à se voir attribuer un nouveau numéro d'appel.

Le Client est ensuite invité à s'identifier puis à accepter les divers documents constituant le Contrat de souscription (les présentes CGV, les conditions générales d'abonnement, les mentions légales des offres, le récapitulatif contractuel, la brochure tarifaire et les conditions de traitement de ses données personnelles, le « Contrat ») et à reconnaître avoir été informé de son droit de rétractation en cochant la case prévue à cet effet.

Les documents constituant le contrat sont consultables en cliquant sur le lien correspondant. Le fait de cliquer la case d'acceptation des documents constituant le contrat est alors constitutif du « premier clic » dans le cadre du système du double clic.

Le Client passe alors à la seconde étape du parcours de commande permettant la signature du Contrat et accède à la page de règlement où il doit choisir son mode de règlement tant pour les facturations mensuelles du Service que pour procéder au règlement des frais d'activation.

Le Client conclut définitivement le Contrat en cliquant sur le bouton « payer » (le fait de cliquer sur ce bouton est alors constitutif du « second clic » dans le cadre du système du double clic précité).

En confirmant sa commande, le Client accepte l'intégralité des présentes CGV mises à sa disposition sur le site, il reconnaît en avoir une parfaite connaissance, renonçant de ce fait à se prévaloir de tout document contradictoire, et notamment de ses propres conditions générales d'achat, l'acte d'achat entraînant acceptation de ces CGV. Cette confirmation ainsi que l'ensemble des données que SYMA aura enregistrées dans ses systèmes d'information constitueront la preuve de ces transactions.

La procédure de conclusion du Contrat décrite ci-dessus, associée à l'accusé de réception de la commande visée à l'article ci-après constitue le système du « double-clic » qui permet au Contrat d'être valablement conclu par voie électronique, conformément aux dispositions de l'article 1127-2 du Code civil.

ARTICLE 4 : CONFIRMATION DE COMMANDE

Après avoir reçu la confirmation de la part du site bancaire de son paiement, SYMA confirme la commande en adressant au Client, par email ou par SMS, un récapitulatif comprenant certaines informations relatives à son Service et/ou Produit (instructions d'appels, crédit rechargé...) ainsi que son Contrat, les conditions générales d'abonnement et le récapitulatif contractuel et la brochure tarifaire. Le Client est invité à télécharger et archiver ces documents sur ses propres équipements informatiques.

ARTICLE 5 : PRIX

Les prix indiqués en euros sont réputés toutes taxes comprises (TTC). SYMA se réserve le droit de modifier ses prix à tout moment. Seront appliqués les tarifs en vigueur au moment de la validation de la commande. En cas de changement du taux de TVA, celui-ci sera automatiquement répercuté sur le prix des produits et services.

ARTICLE 6 : FACTURATION ET PAIEMENTS

SYMA s'engage à mettre gratuitement à la disposition du Client, sur support dématérialisé, sa facture ainsi que la facture détaillée de ses consommations. Ces factures seront envoyées par e-mail à l'adresse électronique communiquée par le Client au moment de la souscription à son Forfait SYMA. Les factures seront également téléchargeables dans son espace personnel MY SYMA sur le Site www.symamobile.com. Le Client peut, sur simple demande effectuée par tout moyen et à tout moment, y compris lors de la souscription, demander à recevoir gratuitement ses factures sur support papier.

Le paiement est exigible dès la commande. Le débit de la carte est effectué immédiatement à la validation du paiement par le Client. Ce dernier peut effectuer le règlement par Carte Bancaire française MasterCard et Visa.

Le règlement des abonnements peut être effectué par prélèvement SEPA ou par carte bancaire.

Le Prélèvement SEPA doit être privilégié.

En choisissant le paiement par carte bancaire, le Client doit s'assurer que la carte qu'il enregistre, permettra les prélèvements récurrents qu'il autorise pour ses paiements.

Chaque incident de paiement (Solde insuffisant, blocage du compte, rejet de la banque...) sera facturé au Client 7,50€ qui s'ajouteront au montant de la transaction en échec.

Les éléments de facturation et notamment les relevés de consommation servant à la facturation et établi par SYMA sont opposables au Client en tant qu'éléments de preuve.

Le délai de prescription des créances est d'un an.

Les retards de paiement entraînent l'application de plein droit d'une majoration égale à 3 fois le taux d'intérêt légal en vigueur, ce après mise en demeure de paiement restée sans effet 8 jours après sa réception. En cas d'incident ou de défaut de paiement, le Contrat pourra être résilié.

En cas de remboursement, ce dernier est effectué par virement sur le compte bancaire identifié lors de la commande.

ARTICLE 7 : SÉCURISATION

7-1 : Le paiement en ligne est entièrement sécurisé : il utilise le protocole SSL (Secure Socket Layer). Les informations transmises sont cryptées par un logiciel et ne peuvent être lues au cours du transport sur le réseau.

7-2 : Pour limiter les conséquences liées aux détournements/vols de coordonnées bancaires et protéger à la fois la société et ses clients, SYMA n'acceptera pas plus de 3 abonnements pour chaque I BAN.

ARTICLE 8 : INFORMATIONS SUR LES PRODUITS

8-a : SYMA présente sur son site web les produits à vendre avec les caractéristiques nécessaires qui permettent de respecter l'article L 111-1 du Code de la consommation, qui prévoit la possibilité pour le consommateur potentiel de connaître, avant la prise de commande définitive, les caractéristiques essentielles des produits qu'il souhaite acheter.

8-b : Les informations sur les tarifs de communication et leur variation sont fournies aux abonnés selon la grille tarifaire établie et mise à jour par SYMA. En cas de modification contractuelle, entraînant notamment une hausse des tarifs, SYMA informera ses clients au moins un mois avant sa prise d'effet. Tel que stipulé au contrat d'abonnement, la résiliation du contrat par l'abonné est possible à tout moment et sans frais, notamment en cas de contestation d'une quelconque hausse tarifaire soit en contactant le service client par lettre recommandée avec accusé de réception, en ligne depuis son espace MYSYMA ou en émettant une demande de portabilité vers un autre opérateur auprès duquel l'Abonné souscrit un nouveau contrat..

8-c : Les temps de communication indiqués, amputés du coût de connexion sont valables pour un unique appel ininterrompu. Les coûts de connexion et tarifs sont variables en fonction des destinations.

8-d : Pour éviter les activités ne correspondant pas à une utilisation personnelle et raisonnable de ses produits, SYMA a mis en place des dispositifs anti-fraude qui suspendent la ligne lorsque certains seuils sont dépassés, notamment :

- Appels, SMS et MMS, à partir de 50 destinataires différents par mois.
- Appels vers les destinations internationales, à partir de 5 destinataires différents par mois.

ARTICLE 9 : LIVRAISON

Les commandes sont livrées en France métropolitaine, à l'adresse renseignée au moment de la commande. Le délai d'expédition pour toute commande est de 24h (journée ouvrable) et peut se prolonger jusqu'à 48h. En cas de commande le week-end ou un jour férié ou chômé, les délais sont décomptés à partir du premier jour ouvré suivant. Le Client doit veiller à la bonne réalisation de la livraison en fournissant des renseignements exacts permettant la livraison effective. En cas d'impossibilité de livraison notifiée au client, celui-ci devra prendre contact avec le service Client dont le coordonnées figurent ci-dessous. SYMA ne sera en aucun cas responsable des délais complémentaires de livraison liés à ce défaut de renseignement. Les marchandises voyagent aux risques et périls de SYMA.

Le Client doit vérifier le contenu du colis en présence d'un agent de la Poste lors de la livraison. En cas d'avarie ou de colis ouvert, il

conviendra de porter une réclamation auprès des services postaux et d'en adresser copie à SYMA.

ARTICLE 10 : DROIT DE RÉTRACTATION et RECLAMATIONS

Conformément aux dispositions en vigueur du Code de la consommation, le Client qui souscrit à distance a la faculté d'exercer son droit de rétractation, dans un délai de 14 jours à compter de la date de livraison de sa commande, en effectuant une demande en ligne depuis le Site ou en contactant le Service Client SYMA par courrier recommandé avec accusé de réception adressé au Service Client SYMA :

SERVICE CLIENT INTERNET SYMA

16, rue du Général Alain de Boissieu 75015 Paris

Tel : 0 800 94 39 03. Fax : 01 44 24 01 38

Les frais relatifs au courrier recommandé sont remboursés sur simple demande du Client avec justificatifs sur la base d'un recommandé de 50G avec avis de réception, recommandation R1. SYMA se réserve le droit de vérifier la consommation de la (des) carte(s). SYMA remboursera au Client les paiements effectués dans les 14 jours qui suivent la demande de rétractation. Toutefois, SYMA pourra facturer au Client les éventuels usages (prorata d'abonnement et communications non incluses) effectués pendant le délai de rétractation lorsque ce dernier a expressément demandé à pouvoir utiliser le Service pendant la durée de la période de rétractation.

ARTICLE 11 : RÉSERVE DE PROPRIÉTÉ

SYMA se réserve expressément la propriété des produits livrés jusqu'au paiement intégral de leur prix en principal et en intérêts. La simple remise d'un titre de paiement ne constitue pas un paiement. A défaut de paiement des sommes dues par un Client, SYMA peut suspendre de plein droit et immédiatement la validité de l'identifiant Client.

ARTICLE 12 : VICES APPARENTS, NON CONFORMITE, GARANTIES

SYMA garantit à tout Client que les Produits proposés sur le Site Internet sont conformes aux législations en vigueur et bénéficient des garanties légales de délivrance conforme (Code de la Consommation art. L 217-3 et suivants) et contre les vices cachés (Code Civil art 1641 et suivants) permettant au consommateur de renvoyer les produits livrés non conformes ou défectueux. Toute réclamation devra être adressée au Service Client SYMA par lettre recommandée avec accusé réception ou par télécopie. Elle devra contenir les justificatifs quant à la réalité des vices ou anomalies constatées.

Le consommateur dispose d'un délai de deux ans à compter de la délivrance du bien pour obtenir la mise en œuvre de la garantie de conformité en cas d'apparition d'un défaut de conformité. Durant ce délai, le consommateur n'est tenu d'établir que l'existence du défaut de conformité et non la date de l'apparition de celui-ci.

Lorsque le contrat de vente du bien prévoit la fourniture d'un contenu numérique ou d'un service numérique de manière continue pendant une durée supérieure à deux ans, la garantie légale est applicable à ce contenu numérique ou à ce service numérique tout au long de la période de fourniture prévue. Durant ce délai, le consommateur n'est tenu d'établir que l'existence du défaut de conformité affectant la contenu numérique ou le service numérique et non la date de l'apparition de celui-ci.

La garantie légale de conformité emporte obligation pour le professionnel, le cas échéant, de fournir toutes les mises à jour nécessaires au maintien de la conformité du bien.

La garantie légale de conformité donne au consommateur droit à la réparation ou au remplacement du bien dans un délai de trente jours suivant sa demande, sans frais et sans inconvénient majeur pour lui.

Si le bien est réparé dans le cadre de la garantie légale de conformité, le consommateur bénéficie d'une extension de six mois de la garantie initiale.

Si le consommateur demande la réparation du bien, mais que le vendeur impose le remplacement, la garantie légale de conformité est renouvelée pour une période de deux ans à compter de la date de remplacement du bien.

Le consommateur peut obtenir une réduction du prix d'achat en conservant le bien ou mettre fin au contrat en se faisant rembourser intégralement contre restitution du bien, si :

- 1) Le professionnel refuse de réparer ou de remplacer le bien ;
- 2) La réparation ou le remplacement du bien intervient après un délai de trente jours ;
- 3) La réparation ou le remplacement du bien occasionne un inconvénient majeur pour le consommateur, notamment lorsque le consommateur supporte définitivement les frais de reprise ou d'enlèvement du bien non conforme, ou s'il supporte les frais d'installation du bien réparé ou de remplacement ;
- 4) La non-conformité du bien persiste en dépit de la tentative de mise en conformité du vendeur restée infructueuse.

Le consommateur a également droit à une réduction du prix du bien ou à la résolution du contrat lorsque le défaut de conformité est si grave qu'il justifie que la réduction du prix ou la résolution du contrat soit immédiate. Le consommateur n'est alors pas tenu de demander la réparation ou le remplacement du bien au préalable.

Le consommateur n'a pas droit à la résolution de la vente si le défaut de conformité est mineur.

Toute période d'immobilisation du bien en vue de sa réparation ou de son remplacement suspend la garantie qui restait à courir jusqu'à la délivrance du bien remis en état.

Les droits mentionnés ci-dessus résultent de l'application des articles L.217-1 à L.217-32 du code de la consommation.

Le vendeur qui fait obstacle de mauvaise foi à la mise en œuvre de la garantie légale de conformité encourt une amende civile d'un montant maximal de 300.000 euros, qui peut être portée à 10% du chiffre d'affaires moyen annuel (article L.241-5 du code de la consommation).

Le consommateur bénéficie également de la garantie légale des vices cachés en application des articles 1641 à 1649 du code civil, pendant une durée de deux ans à compter de la découverte du défaut. Cette garantie donne droit à une réduction de prix si le bien est conservé ou à un remboursement intégral contre restitution du bien.

Code Civil - Article 1641 : Le vendeur est tenu de la garantie à raison des défauts cachés de la chose vendue qui la rendent impropre à l'usage auquel on la destine, ou qui diminuent tellement cet usage, que l'acheteur ne l'aurait pas acquise, ou n'en aurait donné qu'un

moindre prix, s'il les avait connus.

Code Civil - Article 1648 alinéa 1er : L'action résultant des vices rédhibitoires doit être intentée par l'acquéreur dans un délai de deux ans à compter de la découverte du vice.

ARTICLE 13 - RESPONSABILITÉ

La responsabilité de SYMA ne pourra être retenue en cas de manquement à ses obligations contractuelles du fait d'un cas fortuit ou d'un cas de force majeure pouvant être reconnu comme tel par un Tribunal français. La responsabilité de chacune des parties (Clients professionnels uniquement) est limitée à la seule indemnisation des dommages directs causés à l'autre partie, à l'exclusion des préjudices indirects. De convention expresse, constituent des préjudices indirects, sans que cette responsabilité soit limitative : les pertes d'exploitation, la perte de substance du fonds de commerce, les pertes de bénéfices, les pertes de profits, la perte de clientèle. Les constructeurs des produits vendus sur le Site restent responsables des données fournies sur les caractéristiques techniques des produits. Les variations esthétiques mineures n'engageront pas la responsabilité de SYMA. En aucun cas SYMA ne sera tenue pour responsable de dommage direct, spécial, accidentel ou indirect venant de l'utilisation ou de la possession de produits ou services fournis par SYMA.

SYMA ne saurait être responsable en cas de vol du code permettant l'utilisation de la carte téléphonique virtuelle.

Enfin, le Client reconnaît et accepte les risques liés aux spécificités d'Internet et des réseaux et notamment de transferts éventuels vers tous pays et du fait que des informations relatives à des données personnelles le concernant peuvent être captées et/ou transférées, notamment dans des pays n'assurant pas un niveau de protection adéquat des données personnelles. Le Client déclare et garantit qu'il connaît parfaitement les caractéristiques et les contraintes de l'Internet, et notamment que les transmissions de données et d'informations sur l'Internet ne bénéficient que d'une fiabilité technique relative. Le Client reconnaît que tout site peut faire l'objet d'intrusions de tiers non autorisées et être en conséquence corrompu, et que les informations circulant sur l'Internet ne sont pas protégées contre des détournements éventuels (accès libre), et contre des virus éventuels. SYMA ne saurait être tenu pour responsable du dysfonctionnement des réseaux et des matériels téléphoniques étrangers.

ARTICLE 14 : PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES

SYMA traite toutes les informations concernant le Client avec la plus stricte confidentialité. Lors de ses achats, SYMA ne demande au Client que les informations indispensables pour un traitement de qualité et un suivi attentif de sa commande. Conformément à la Loi "Informatique et Libertés" du 6 janvier 1978 le Client bénéficie d'un droit d'accès, de rectification ou d'opposition sur les données collectées qui peuvent être corrigées en ligne (modification) ou par courrier recommandé à Service Client SYMA, 16 rue du Général Alain de Boissieu 75015 Paris(suppression). RECIPISSÉ DE DECLARATION à la CNIL N° 1083906. www.cnil.fr.

ARTICLE 15 - PROPRIÉTÉ INDUSTRIELLE ET INTELLECTUELLE

Le Client n'acquiert aucun droit de propriété intellectuelle et industrielle quels que soient le fondement et le contenu sur les marques et signes distinctifs du vendeur ainsi que sur le produit vendu ou sur un quelconque élément du contenu du Site internet. En se connectant sur le Site Internet de SYMA, qui est titulaire de l'ensemble des droits de propriété intellectuelle s'y rapportant, le Client s'interdit de copier ou de télécharger tout ou partie de son contenu, sauf autorisation préalable et expresse de SYMA.

ARTICLE 16 - DROIT APPLICABLE ET REGLEMENT DES LITIGES

Le Contrat est régi par la Loi française. Les relations entre les parties seront en conséquence régies par le droit français et compétence territoriale exclusive est donnée aux juridictions françaises. SYMA et le Client s'efforceront de régler à l'amiable tout litige concernant l'interprétation ou l'exécution des présentes. Toute réclamation doit être adressée au Service Client SYMA dont l'adresse et le numéro de téléphone figurent sur la facture du Client. La réclamation est traitée dans un délai d'un mois calendaire à compter la réception de la réclamation. Si la réponse obtenue ne satisfait pas le Client, celui-ci est en droit de saisir le médiateur des communications électroniques en complétant en ligne le formulaire mis à disposition sur le site du médiateur (www.mediateur-telecom.fr) ou fourni par le Service Client sur simple demande.

