



CONDITIONS GENERALES DE VENTE A DISTANCE 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 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 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 Conditions Générales ne nécessite pas la signature manuscrite de ce document, dans la mesure où le Client souhaite commander en ligne les produits présentés dans le cadre de la boutique du site web et clique sur le bouton commande. Syma pourra modifier les présentes Conditions Générales de Vente 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 Conditions Générales.

ARTICLE 1 : OBJET

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

Les CGV s'appliquent à toutes les ventes conclues par le biais du site Internet www.symamobile.com 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 www.symamobile.com 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 www.symamobile.com 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 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.

ARTICLE 3 : VALIDATION DE LA COMMANDE

La confirmation de la commande s'opère en cliquant sur le bouton « Commande avec obligation de paiement », après saisie par le Client de son identifiant et de son mot de passe ainsi que son numéro de carte bancaire. En confirmant sa commande, le Client accepte l'intégralité des présentes CGV mises à sa disposition sur le site, et 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 constitueront la preuve de ces transactions.

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...)

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 email 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.

Les règlements des abonnements sont effectués par prélèvement SEPA, comme il est indiqué dans les conditions générales d'abonnement.

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 annulé.

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

ARTICLE 7 : SÉCURISATION

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.

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, notamment en cas de contestation d'une quelconque hausse tarifaire.

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.

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. Service client : Tel : 01.70.92.90.92. Nos horaires d'ouverture sont de 10h à 18h du lundi au vendredi (5 jours sur 7).

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

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 en contactant, dans un délai de 14 jours à compter de la date de la commande, le Service client Syma par courrier recommandé avec accusé de réception adressé au Service client :

SERVICE CLIENT INTERNET SYMA

153 avenue d'Italie 75013 Paris

Tel : 01.70.92.90.92.

Fax : 01 44 24 01 38

Les frais relatifs au courrier recommandé sont remboursés sur simple demande du Client. 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.

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 211-4 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 par lettre recommandée avec accusé réception ou par télécopie. Elle devra contenir les justificatifs quant à la réalité des vices ou anomalies constatées. Code de la Consommation - Article L211-4 : Le vendeur est tenu de livrer un bien conforme au contrat et répond des défauts de conformité existant lors de la délivrance. Il répond également des défauts de conformité résultant de l'emballage (...)

Code de la Consommation - Article L211-5 : Pour être conforme au contrat, le bien doit : 1° Être propre à l'usage habituellement attendu d'un bien semblable et, le cas échéant : correspondre à la description donnée par le vendeur et posséder les qualités que celui-ci a présentées à l'acheteur sous forme d'échantillon ou de modèle; présenter les qualités qu'un acheteur peut légitimement attendre eu égard aux déclarations publiques faites par le vendeur, par le producteur ou par son représentant, notamment dans la publicité ou l'étiquetage; 2° Ou présenter les caractéristiques définies d'un commun accord par les parties ou être propre à tout usage spécial recherché par l'acheteur, porté à la connaissance du vendeur et que ce dernier a accepté.

Code de la Consommation - Article L211-12 : L'action résultant du défaut de conformité se prescrit par deux ans à compter de la délivrance 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. Le consommateur dispose d'un délai de deux ans à compter de la délivrance du bien pour agir en garantie légale de conformité, indépendamment de la garantie commerciale éventuelle. En cas de défaut de conformité du bien, il peut choisir entre son remplacement ou sa réparation, sauf coût manifestement excessif de cette dernière. Il est dispensé de rapporter la preuve de l'existence du défaut de conformité durant les six mois suivant la délivrance du bien. Si le consommateur met en œuvre la garantie contre les défauts cachés (art. 1641 du Code Civil), il peut choisir entre la résolution de la vente ou une réduction du prix de vente (art. 1644 du Code Civil).

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 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), 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 Syma Service Client Internet, 153 avenue d'Italie, 75013 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.

CONDITIONS GENERALES DE SERVICE SYMA

ARTICLE 1 : OBJET – CHAMP D'APPLICATION

Les présentes Conditions Générales de Service, ci-après « Conditions Générales » ont pour objet de définir les conditions du service SYMA (ci-après le « Service ») fourni par la société SYMA, ci-après dénommée « Syma », à sa clientèle, ci-après dénommée le Client.

Le Client est identifié par Syma par la souscription à son Service, c'est à dire par la première utilisation du Service telle que définie dans le manuel d'utilisation.

Ces Conditions Générales s'appliquent à l'utilisation de la « Pochette », savoir un kit prêt à l'utilisation comprenant une carte SIM Syma incluant des unités de consommation (appels, SMS et/ou internet mobile), et du « Pack Syma », pack mobile prêt à l'utilisation comprenant un mobile ainsi qu'une carte SIM Syma incluant des unités de consommations (appels, SMS et/ou internet mobile). L'achat de la Pochette ou du Pack Syma implique, pour le Client, son acceptation sans réserve des présentes Conditions Générales.

La Pochette ou le Pack Syma comprend également, outre le manuel d'utilisation qui énonce les présentes conditions générales, la grille tarifaire du Service et la carte SIM attribuée au Client. Les présentes Conditions Générales prévalent sur tout document du Client et tout autre document de Syma tels que prospectus, catalogues ou publicités qui n'ont aucune valeur contractuelle et ne donnent que des renseignements à titre indicatif. Les présentes Conditions Générales et /ou la grille tarifaire peuvent être modifiées à tout moment et sans préavis par Syma. Les modifications intervenues sont applicables aux souscriptions postérieures à ces modifications. Les présentes Conditions Générales font application des lois et règlements en vigueur et notamment du cahier des charges autorisant l'exploitation par le Service Syma d'un service numérique paneuropéen GSM-F1 (arrêté du 17 août 2000).

ARTICLE 2 : SOUSCRIPTION AU SERVICE SYMA

La souscription par le Client au Service est réalisée par le premier appel qu'il effectue au moyen de la carte SIM qui lui est remise avec l'achat de la Pochette ou du Pack Syma. Les présentes Conditions Générales s'appliquent à l'occasion de ventes de Pochettes ou de Packs Syma, lesquelles sont réservées aux personnes physiques majeures n'étant pas sous un régime de tutelle ou de curatelle et dans la limite de trois (3) achats par personne. Les ventes ne peuvent s'effectuer que dans les magasins de Syma ou auprès des revendeurs agréés par Syma. Si l'identification du Client, par le renseignement d'un formulaire d'identification et la transmission de la copie d'une pièce d'identité, n'a pas eu lieu lors de l'acquisition de la Pochette ou du Pack Syma, le Client doit adresser à Syma, dans les 15 jours de la souscription au Service, le formulaire d'identification au moyen de l'enveloppe T fournie avec la Pochette ou le Pack Syma, accompagné de la copie d'une pièce d'identité. A défaut d'identification du Client dans les quinze (15) jours de la souscription au Service, Syma bénéficiera du droit de suspendre la ligne du Client dans les conditions de l'article 11 des présentes.

Nota : pour bénéficier de la portabilité de votre numéro Syma vers un autre opérateur, votre ligne doit avoir été utilisée (appel, sms, data, recharge...) et vous devez vous être identifié et avoir transmis une copie de votre pièce d'identité.

ARTICLE 3 : LA CARTE SIM ET LE CODE PIN

LA CARTE SIM

L'achat d'une Pochette ou d'un Pack Syma entraîne la mise à disposition d'une carte SIM au Client. Celle-ci lui est strictement personnelle, associée à un numéro lui permettant d'émettre et de recevoir des communications dans la limite de couverture du réseau national et des réseaux internationaux ainsi que de bénéficier des Prestations complémentaires telles qu'énoncées à l'article 6. Le Client est seul responsable de la carte SIM qui lui est ainsi remise et il ne peut, sous aucun prétexte, la céder, la louer, la détruire, la dégrader ou la dupliquer, celle-ci restant la propriété exclusive, incessible et insaisissable de Syma. Tout usage frauduleux de la carte SIM remise au Client ou tout usage contraire aux présentes Conditions Générales engage la responsabilité du Client à l'égard de Syma. Syma peut à tout moment mettre à jour sa carte SIM ou fournir au Client une carte SIM de remplacement ou complémentaire afin de lui permettre de bénéficier des améliorations du Service ou de remédier à d'éventuelles défaillances.

La durée de validité de la carte SIM est initialement de six (6) mois. Cette durée est prorogée de six (6) mois à chaque rechargement du compte prépayé du Client.

Durant la validité de la carte SIM l'émission d'appels d'urgence est possible quel que soit le solde de communications du compte prépayé.

En revanche, à l'issue de la durée de validité de la carte SIM et en cas de souscription à un autre produit SYMA, le solde du compte prépayé est automatiquement et irrévocablement perdu. En cas de défectuosité, le client peut solliciter auprès du Service Client Syma le remplacement de sa carte SIM. Celle-ci lui sera remplacée gratuitement à son domicile dans la limite de 3 changements maximum. A compter du 4ème changement pour la même ligne, celle-ci lui sera facturée 5€.

LE CODE PIN

La carte SIM mise à la disposition du Client est associée à un numéro ainsi qu'à un code PIN strictement confidentiel fourni par défaut lors de la souscription au Service. Le code PIN peut être personnalisé par le Client.

LA PERTE OU LE VOL DE LA CARTE SIM

A compter de la remise de la carte SIM au Client, Syma n'est responsable d'aucune des conséquences qui résulteraient du vol ou de la perte de la carte SIM. Le Client s'engage à informer sans délai le service clientèle de Syma par téléphone ou par télécopie du vol ou de la perte de la carte SIM. Cette demande de mise hors service devra être confirmée par le Client, dans les quarante-huit (48) suivant la déclaration initiale, par lettre recommandée avec accusé de réception adressée à Syma et accompagnée de la copie du dépôt de plainte (en cas de vol) ou de la déclaration de perte, effectuée auprès des autorités compétentes. Toute communication ou utilisation des Prestations complémentaires, réalisée avant la réception de cette lettre recommandée avec accusé de réception par le Client, reste à la charge du Client. Syma n'est pas tenu, préalablement à la réception de cette lettre, d'interrompre la durée de validité et de bloquer le montant du crédit du compte prépayé du Client associé à la carte SIM perdue ou volée. Dans les quinze (15) jours suivant la

réception de la lettre recommandée avec accusé de réception du Client, Syma adressera au Client une nouvelle carte SIM qui ne contiendra aucun crédit initial. L'émission de cette nouvelle carte SIM et son envoi postal seront facturés au Client.

Le Client est informé que Syma ne saurait en aucune manière être tenue pour responsable de la suspension de sa ligne suite à une déclaration de vol ou de perte de sa carte SIM qui n'émanerait pas du Client.

ARTICLE 4 : LE PACK SYMA

Le téléphone mobile associé à la Pochette Syma constituent ensemble le Pack Syma.

Le téléphone mobile inclus dans le Pack Syma devient la propriété du Client à condition du complet paiement du prix du Pack mobile. Le téléphone mobile et les accessoires inclus dans le Pack Syma ne sont pas garantis par Syma. Seul le fabricant du téléphone mobile ou des accessoires inclus garantit le Client, notamment contre les vices cachés de fabrication et/ou défaut de conformité de fabrication qui pourraient entacher le téléphone mobile et/ou les accessoires.

ARTICLE 5 : LE COMPTE PRÉPAYÉ DU CLIENT

LE CRÉDIT INITIAL

La carte SIM du Client est automatiquement associée à un compte prépayé rechargeable. Au jour de la souscription par le Client au Service, celui-ci dispose à titre d'offre de bienvenue d'un crédit initial affecté à son compte prépayé de façon gratuite. La valeur de ce crédit initial figure dans le manuel d'utilisation de la Pochette ou du Pack Syma.

LE RECHARGEMENT DU COMPTE PRÉPAYÉ DU CLIENT

Le Client peut créditer son compte prépayé à tout moment pendant la durée de validité de sa carte SIM en acquérant les recharges disponibles auprès de Syma, de l'un de ses revendeurs agréés ou directement en ligne sur le site www.symamobile.com.

Syma met à la disposition du Client un choix de plusieurs montants de crédit tels que mentionnés dans la grille tarifaire jointe à la Pochette ou au Pack Syma et sur son site www.symamobile.com permettant au Client de recharger le crédit de son compte prépayé à sa convenance.

LES BONUS

Pour bénéficier des bonus inclus dans la carte SIM Syma, le Client doit obligatoirement s'enregistrer :

- En ligne sur www.symamobile.com
- En appelant le 243 depuis son mobile (temps d'attente gratuit puis 0,15€/min)
- En envoyant le formulaire d'identification joint à la carte SIM accompagné d'une copie de sa pièce d'identité par courrier au : Service Client Syma Mobile, 153 avenue d'Italie, 75013 PARIS
- En appelant le Service Client au 01.70.92.90.92.
- Via son application Mobile My Syma

LE SUIVI DU COMPTE PRÉPAYÉ

Le compte prépayé du Client doit être en permanence créditeur. Le Client a la faculté d'être informé à tout moment du solde de son compte prépayé en composant le numéro gratuit indiqué dans le manuel d'utilisation. Ce numéro permet d'avoir accès au suivi de la consommation, du solde du compte prépayé et de la période de validité du crédit.

Il appartient au Client de veiller à ce que son compte prépayé soit toujours suffisamment crédité afin de ne pas s'exposer à une interruption du Service.

Lorsque le compte prépayé du Client n'est pas crédité, celui-ci ne peut émettre d'appels, à l'exception des appels d'urgence, ni envoyer et recevoir de messages, ni se connecter à l'Internet Mobile. En revanche, il dispose d'un délai supplémentaire de trente (30) jours, au cours duquel il peut recevoir des appels et recharger son compte prépayé. Passé ce délai, s'il n'a pas procédé au rechargement de son compte prépayé, le Service sera alors résilié de plein droit, conformément aux dispositions de l'article 12 ci-dessous.

ATTENTION : La souscription d'un forfait SYMA avec renouvellement par un client initialement en Prépayé, écrase les données antérieures et les crédits du compte (Wallet). Le client est invité à utiliser ses crédits avant de finaliser toute nouvelle souscription.

ARTICLE 6 : PRESTATIONS COMPLEMENTAIRES

6.1. La carte SIM remise au Client est associée à un numéro qui lui permet d'émettre et de recevoir des communications, mais également d'émettre et de recevoir des SMS et de se connecter à l'Internet Mobile, dits « Prestations complémentaires ».

6.2. Il est ici précisé que Syma n'est en aucune manière responsable du contenu des messages adressés par SMS au Client ou par le Client à des tiers.

6.3. Le Service permet au Client d'accéder à l'Internet Mobile depuis le mobile qu'il utilise, cette prestation complémentaire étant possible automatiquement dès la souscription du Client au service Syma à condition que le Client dispose d'un téléphone mobile compatible.

6.4. Le Client est expressément informé que Syma ne peut être tenu pour responsable, de quelque manière que ce soit, des services et contenus des services auxquels le Client peut avoir accès par l'Internet Mobile sur lesquels Syma n'exerce aucun contrôle, n'étant fournisseur ni de ces services, ni de leurs contenus.

6.5. Le Client reconnaît et accepte que les données émises ou en provenance de l'Internet Mobile ne sont pas protégées, que toute information, document ou message qu'il communique par l'Internet Mobile est à ses risques et périls et qu'il est également seul responsable de l'usage fait des données et contenus des services auxquels il a accès par l'Internet Mobile.

6.6. Les tarifs des Prestations Complémentaires SMS et Internet Mobile figurent dans la grille tarifaire remise avec la Pochette ou le Pack Syma. Ces tarifs peuvent être modifiés à tout moment par Syma. Il est donc recommandé au Client de consulter, avant utilisation, la grille tarifaire largement diffusée par Syma et ses revendeurs.

ARTICLE 7 : LE SERVICE CLIENTÈLE

Syma met à la disposition du Client un service clientèle joignable par téléphone, comme indiqué dans le manuel d'utilisation, du lundi au vendredi de 8 heures à 20 heures et du samedi au dimanche de 10h à 18h, ainsi que par courrier à l'adresse suivante : SYMA - Service Clientèle 153, avenue d'Italie 75013 PARIS.

ARTICLE 8 : OBLIGATIONS DU CLIENT

8.1. Le Client s'engage à avoir une utilisation raisonnable de sa carte SIM conformément à l'usage pour lequel elle lui a été remise dans le cadre de son achat.

Il ne peut s'agir que d'un usage à titre personnel et non lucratif, le Client ne pouvant en aucune manière faire un usage commercial ou un usage détourné de sa carte SIM, sauf à engager sa responsabilité à l'égard de Syma.

En cas de manquement grave dans l'utilisation de la carte SIM par le Client, Syma se réserve le droit de suspendre son service immédiatement et sans préavis, en mettant hors service la carte SIM attribuée au Client dans les conditions prévues aux articles 11 et 12 ci-dessous.

8.2. Le Client s'engage également :

- à s'enregistrer selon les modalités prévues à l'article 5 des présentes conditions générales de service,
- à informer Syma par le biais de son Service Clientèle dans les 15 jours suivant la survenance de la modification d'une des informations mentionnées dans le formulaire d'identification remis à Syma ou à l'un de ses revendeurs et notamment de tout changement de nom ou d'adresse,
- à utiliser la carte SIM avec un téléphone agréé conformément au Code des postes et des communications électroniques et par conséquent, à ne pas l'intégrer dans un autre équipement ou l'utiliser pour des communications dont l'acheminement serait détourné ou permettrait l'automatisation d'appels ou de messages,
- en toutes circonstances, à ne pas utiliser sa carte SIM à d'autres fins que celle de l'utilisation normale et personnelle du Service et de l'utilisation du réseau public de télécommunications conformément aux réglementations et loi en vigueur.

8.3. Le Client s'engage à prendre les mesures propres à assurer la sauvegarde de sa carte SIM et de son code PIN, dont il est le seul responsable de la conservation, de la confidentialité et de l'utilisation.

ARTICLE 9 : OBLIGATIONS DE SYMA ET EXCLUSIONS DE RESPONSABILITE

9.1. Syma s'engage à mettre en œuvre tous les moyens nécessaires à la bonne marche, à la permanence et à la qualité de son service Syma. Toutefois, la responsabilité de Syma ne pourra être engagée en raison de perturbations du Service causées par des travaux d'entretien, de renforcement, de réaménagement ou d'extension de ses installations techniques en vue de l'amélioration de son Service.

9.2. Syma ne pourra, notamment, être tenue responsable des cas suivants :

- utilisation non conforme du Service ou de la carte SIM attribuée au Client lors de l'achat de la Pochette ou du Pack Syma ;
- utilisation par une personne tierce, et non autorisée par le Client, du Service du fait de la perte, du vol ou de la divulgation des données de la carte SIM et/ou du code PIN du Client ;
- dysfonctionnements ou vices affectant le téléphone mobile ou ses accessoires vendus avec le Pack Syma ;
- utilisation d'un téléphone mobile dont le modèle serait incompatible avec la carte SIM remise au Client ;
- perturbations dans les transmissions radiotéléphoniques dues, notamment, à des conditions atmosphériques mauvaises ;
- retrait de la licence d'exploitation du Service sur décision de l'autorité publique, ou résultant d'un cas de force majeure ou d'un cas fortuit ;
- perturbations, indisponibilités ou interruptions de tout ou partie des services rendus par des prestataires indépendants, auxquels le Client peut avoir accès par l'intermédiaire, notamment, des services du WAP et/ ou de l'Internet. Il est ici précisé que toute réclamation concernant ces services devra être adressée directement à ces prestataires ;
- survenance d'un cas fortuit ou de force majeure au sens de la Loi française applicable aux présentes Conditions Générales ;
- pertes de données de quelque nature et de quelque ordre que ce soit, ainsi que tout dommage qui serait subi par le Client de ce fait, notamment des dommages directs et/ou indirects tels que notamment des pertes d'exploitation ou préjudices commerciaux ;
- inexécution, défaillances ou dysfonctionnements liés à la fourniture de services depuis le réseau GSM d'un autre opérateur mobile national ou international.

ARTICLE 10 : TRAITEMENT DES DONNEES PERSONNELLES

10.1. Les informations relatives au Client mentionnées sur le formulaire d'identification et, plus généralement, toute information concernant le Client portée à la connaissance de Syma, sont traitées dans le cadre des présentes Conditions Générales conformément aux dispositions de la loi N° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés.

Pour les besoins du Service, ces informations pourront être transférées et traitées par des partenaires de Syma avec lesquels cette dernière aura préalablement conclu un engagement de confidentialité et de respect des dispositions de la Loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978 précitée.

Le Client bénéficie, après justification de son identité auprès du service clientèle de Syma, d'un droit d'accès, de rectification et d'opposition sur les données collectées et informations le concernant. Ce droit peut être exercé par le Client en adressant au service clientèle de Syma un courrier recommandé avec accusé de réception accompagné de la copie d'une pièce d'identité.

10.2. Syma pourra utiliser les informations relatives au Client dans le cadre d'opérations de marketing en adressant au Client des messages relatifs à ses produits et services, par quelque support que ce soit, et notamment par courrier électronique, SMS, prospectus, et ce, sauf opposition expresse du Client formulée auprès du service clientèle de Syma.

ARTICLE 11 : SUSPENSION TEMPORAIRE DU SERVICE SYMA

11.1. La suspension temporaire du Service peut intervenir dans les cas suivants :

- Si le Client commet plus de trois (3) erreurs lors de la composition de son code PIN. Sa carte SIM est alors bloquée et il doit prendre contact avec le service clientèle de Syma pour la débloquer.
- Dans les quinze (15) jours de la souscription au Service, lorsque le Client ne s'est pas identifié sur le point de vente et n'a pas retourné au service clientèle de Syma le formulaire d'identification et la copie de sa pièce d'identité ;
- Dans un délai de trente (30) jours après une mise en demeure de Syma adressée au Client et restée infructueuse, lorsque Syma a relevé le non-respect par le Client d'une ou plusieurs ses obligations résultant des présentes conditions générales et notamment des dispositions de l'article 8 des présentes,
- Sans préavis, dans le cas d'une utilisation inappropriée de la carte SIM par le Client, dans le cas d'une utilisation inappropriée du Service, d'un comportement nuisible à Syma et/ou à son Service, ou encore de manquements graves aux présentes Conditions Générales.

11.2. La suspension définitive du Service peut intervenir dans les cas suivants :

Dans les trente (30) jours suivant la suspension temporaire du Service intervenue pour l'un ou l'autre des cas visés à l'alinéa 11-1 ci-dessus et dont la cause n'aurait pas disparue passé ce délai de trente (30) jours. Au terme du délai de trente (30) jours susvisé, il est procédé à la désactivation définitive de la carte SIM du Client qui perd définitivement l'usage du numéro qui était associé à cette carte SIM et ne peut plus, dès lors, ni émettre ni recevoir de communications au moyen du Service.

En outre, dans le cadre de cette désactivation, le Client perd la totalité du crédit restant éventuellement sur son compte prépayé, qui est alors clos de manière définitive.

Dès le jour de la suspension définitive du Service, il est mis un terme ferme et définitif aux relations entre Syma et le Client et, dès ce jour, Syma se réserve la possibilité d'attribuer librement le numéro qui avait été précédemment attribué au Client avec sa carte SIM.

ARTICLE 12 : SUSPENSION DEFINITIVE ET RÉSILIATION DU SERVICE SYMA

12.1. La suspension définitive du Service peut intervenir dans les trente (30) jours suivant la suspension temporaire du Service intervenue pour l'un ou l'autre des cas visés à l'article 11 ci-dessus et dont la cause n'aurait pas disparue passé ce délai de trente (30) jours.

Au terme du délai de trente (30) jours susvisé, la suspension définitive entraîne la résiliation du Service.

12.2. Le Service prend également fin de plein droit :

- en cas de fin de validité de la carte SIM ou de résiliation par le Client de sa ligne par lettre recommandée avec accusé de réception dûment adressée au service clientèle de Syma ;
- lorsque le Client ne recharge pas le crédit de son compte prépayé dans un délai de six (6) mois après son activation ;
- lorsque le Client ne recharge pas le crédit de son compte prépayé pendant un délai de plus de six (6) mois à compter de la date de son dernier rechargement.

Cette résiliation de plein droit entraîne la désactivation immédiate et définitive de la carte SIM du Client qui lui avait été attribuée lors de l'acquisition de sa Pochette ou de son Pack Syma.

12.3. Syma mobile se réserve également le droit de restreindre ou de suspendre l'accès à tout ou partie du Service, avec ou sans préavis, en cas de :

- Fraude, tentative de fraude ou suspicion de fraude de la part du Client
- Non-paiement total ou partiel par le Client d'une facture
- Manquement à ses obligations par le Client

Pour des raisons liées à l'ordre public, la défense nationale, la sécurité publique ou la protection des données personnelles du Client contre le comportement frauduleux de tiers, Syma peut suspendre le Service avec ou sans préavis.

12.4. Au jour de la suspension définitive de sa carte SIM ou de la résiliation du Service, le Client perd définitivement l'usage du numéro qui était associé à cette carte SIM et ne peut plus, dès lors, ni émettre ni recevoir de communications au moyen du Service. A cette date, il est mis un terme ferme et définitif aux relations entre Syma et le Client, Syma se réserve alors la possibilité d'attribuer librement à un autre client le numéro qui avait été précédemment attribué au Client avec sa carte SIM.

Enfin, dans le cadre de cette suspension définitive, le Client perd définitivement le bénéfice du crédit restant éventuellement sur son compte prépayé, qui est alors clos de manière ferme et définitive.

ARTICLE 13 : RÉCLAMATIONS

Toute réclamation du Client doit être adressée par lettre recommandée avec accusé de réception à : SYMA - Service Clientèle 153, avenue d'Italie 75013 PARIS.

Toute réclamation du Client adressée au Service Clientèle de Syma est traitée dans un délai maximum de trente (30) jours à compter de sa date de réception.

ARTICLE 14 : ATTRIBUTION DE JURIDICTION - DROIT APPLICABLE

Tout litige relatif à l'interprétation et/ou l'exécution des présentes Conditions Générales de service est régi par le droit français et la compétence territoriale exclusive est donnée aux juridictions françaises.

INFORMATIONS COMPLÉMENTAIRES

INFORMATIONS RELATIVES AUX RADIOFRÉQUENCES ET À LA SANTÉ

S'agissant des radiofréquences, l'Organisation mondiale de la santé (OMS) confirme dans son aide-mémoire 193 de juin 2011 qu'« à ce jour, il n'a jamais été établi que le téléphone portable puisse être à l'origine d'un effet nocif pour la santé ». Néanmoins, des interrogations subsistent sur les effets à long terme de l'exposition aux ondes radio et, sur la base de résultats d'études notamment associés à l'utilisation du téléphone mobile, le Centre international de recherches sur le cancer a classé en mai 2011 les champs électromagnétiques des radiofréquences «peut-être cancérigènes pour l'homme» (Groupe 2B). En octobre 2013, l'Agence nationale de sécurité sanitaire de l'alimentation, de l'environnement et du travail (Anses) a publié les résultats de l'évaluation des risques liés à l'exposition aux radiofréquences, sur la base d'une revue de la littérature scientifique internationale depuis sa précédente évaluation de 2009. « Cette actualisation des connaissances ne met pas en évidence d'effet sanitaire avéré et ne conduit pas à proposer de nouvelles valeurs limites d'exposition de la population. » Elle évoque toutefois, avec des niveaux de preuve limités, une possible augmentation du risque de tumeur cérébrale sur le long terme pour les utilisateurs, intensifs ou pas, de téléphones portables. Les autorités sanitaires recommandent ainsi la poursuite des études et, par précaution, de limiter l'exposition aux champs électromagnétiques émis par les téléphones mobiles en énonçant des actions aisées à mettre en œuvre. Par ailleurs, des règles de sécurité doivent être observées pour soi et pour les autres.

RECOMMANDATIONS D'USAGE POUR RÉDUIRE VOTRE EXPOSITION AUX ONDES RADIO

- Utilisez le kit oreillette (ou kit piéton) pendant vos appels téléphoniques. Il permet de réduire l'exposition de votre tête aux ondes radio. Toutefois, lorsque vous utilisez un kit oreillette ou casque audio, restez attentif à l'environnement qui vous entoure (passages piétons, lieux potentiellement dangereux...).
- Éloignez, avec ou sans kit oreillette, votre téléphone mobile ou tout autre terminal mobile du ventre des femmes enceintes ou du bas-ventre des adolescents.
- Utilisez également les fonctions SMS ou internet de votre téléphone mobile ou tablette. Ces usages nécessitent que l'on regarde l'écran du téléphone mobile ou de la tablette et par conséquent que l'on tienne l'appareil éloigné de sa tête et de son tronc, ce qui réduit l'exposition.
- Utilisez le terminal mobile dans de bonnes conditions de réception car il ajuste automatiquement sa puissance d'émission en fonction des signaux radio qu'il reçoit du réseau de votre opérateur. La réception est de bonne qualité lorsque l'appareil indique sur l'écran 4 à 5 barrettes. Ce n'est pas toujours le cas dans certaines zones ou situations, notamment dans les parkings souterrains, les ascenseurs, en train ou en voiture ou tout simplement dans un secteur mal couvert par le réseau.

MESURES DE SÉCURITÉ POUR LES PERSONNES UTILISATRICES OU NON

- N'utilisez pas le téléphone mobile en conduisant, y compris avec un kit mains-libres. L'utiliser en conduisant est dangereux et constitue un réel facteur d'accident grave provenant notamment de la distraction créée par la conversation elle-même ou tout autre usage (SMS, internet mobile...).
- Éloignez le téléphone mobile ou tout autre terminal mobile d'au moins 15 cm d'un implant électronique (stimulateurs cardiaques, pompes à insuline, neurostimulateurs...) et utilisez-les du côté opposé à l'implant pour éviter les risques d'interférences. Consultez la notice de votre appareil médical et parlez-en à votre médecin.
- Respectez les consignes de sécurité et restrictions d'usage propres à certains lieux ou certaines situations (avions, hôpitaux, stations-service, garages professionnels...).
- N'écoutez pas un téléphone mobile ou une tablette en fonction baladeur musical à pleine puissance de façon prolongée. A pleine puissance, l'écoute prolongée du baladeur peut endommager l'audition de l'utilisateur de façon irréversible. En tout état de cause, une écoute à puissance modérée est recommandée. D'une façon générale, il est nécessaire de respecter également les conseils d'utilisation et consignes de sécurité spécifiques qui sont insérés dans la notice du constructeur de l'appareil. Par mesure de précaution, les autorités sanitaires recommandent aux parents qui souhaitent mettre à disposition de leurs enfants ou adolescents un téléphone mobile, de les encourager à une utilisation modérée et à les informer des recommandations d'usage et de sécurité ci-dessus.

Pour en savoir plus www.WHO.int/fr - www.anses.fr - www.radiofrquences.gouv.fr –

CONDITIONS SPECIFIQUES

Offres et tarifs valables jusqu'au 31/12/2018

1 - FORFAITS SYMA

A - Détail des forfaits

Le Forfait Syma 1,90€ inclut pendant la durée du forfait : 2h d'appels (hors numéros spéciaux) en France métropolitaine et vers les DOM (Guadeloupe, Martinique, Guyane Française, Réunion, Mayotte, St Pierre et Miquelon, St Barthélémy et St Martin), 2h d'appels vers une sélection de 90 destinations internationales fixes et mobiles, SMS illimités en France métropolitaine et vers les DOM (hors numéros spéciaux) et 1 Go de consommation Data (Internet Mobile) en 4G ou 3G+ selon l'équipement.

Le Forfait Syma 1,90€ intègre une offre Roaming, dans les 28 pays de l'Union Européenne, le Liechtenstein, la Norvège, l'Islande et les DOM. Cette offre comprend 2h d'appels et SMS illimités depuis une des destinations concernées vers l'Europe, les DOM et la France métropolitaine, et inclut également 500 Mo de consommation Data sur l'ensemble des destinations concernées décomptés de l'enveloppe principale. L'accès au portail SYMA news (via site web et/ou application kiosque) est inclus.

Le Forfait Syma 9,90€ inclut pendant la durée du forfait : les appels fixes et mobiles ainsi que les SMS interpersonnels (hors numéros spéciaux) en illimité en France métropolitaine et vers les DOM (Guadeloupe, Martinique, Guyane Française, Réunion, Mayotte, St Pierre et Miquelon, St Barthélémy et St Martin), appels vers les mobiles de 20 destinations en Europe (2h d'appels par jour), une sélection de 92 destinations internationales (2h d'appels par jour vers fixes et/ou mobiles), et 50 Go de consommation data en France métropolitaine sur réseau 4G et 3G selon l'équipement.

Le Forfait Syma 9,90€ intègre une offre Roaming, dans les 28 pays de l'Union Européenne, le Liechtenstein, la Norvège, l'Islande et les DOM. Cette offre comprend les appels et SMS illimités depuis une des destinations concernées vers l'Europe, les DOM et la France métropolitaine, et inclut également 4 Go de consommation Data sur l'ensemble des destinations concernées décomptés de l'enveloppe principale. L'accès au portail SYMA news (via site web et/ou application kiosque) est inclus.

Ce forfait mensuel est disponible avec ou sans renouvellement automatique.

Le Forfait Syma 15,90€ inclut pendant la durée du forfait : les appels fixes et mobiles ainsi que les SMS interpersonnels (hors numéros spéciaux) en illimité en France métropolitaine et vers les DOM (Guadeloupe, Martinique, Guyane Française, Réunion, Mayotte, St Pierre et Miquelon, St Barthélémy et St Martin), appels vers les mobiles de 20 destinations en Europe (2h d'appels par jour), une sélection de 90 destinations internationales (2h d'appels par jour vers fixes et/ou mobiles), et 60 Go de consommation data en France métropolitaine sur réseau 4G et 3G selon l'équipement.

Le Forfait Syma 15,90€ intègre une offre Roaming, dans les 28 pays de l'Union Européenne, le Liechtenstein, la Norvège, l'Islande et les DOM. Cette offre comprend les appels et SMS illimités depuis une des destinations concernées vers l'Europe, les DOM et la France métropolitaine, et inclut également 6 Go de consommation Data sur l'ensemble des destinations concernées décomptés de l'enveloppe principale. L'accès au portail SYMA news (via site web et/ou application kiosque) est inclus.

Ce forfait mensuel est disponible avec ou sans renouvellement automatique.

Le Forfait Syma 19,90€ inclut pendant la durée du forfait : les appels fixes et mobiles ainsi que les SMS interpersonnels (hors numéros spéciaux) en illimité en France métropolitaine et vers les DOM (Guadeloupe, Martinique, Guyane Française, Réunion, Mayotte, St Pierre et Miquelon, St Barthélémy et St Martin), appels vers les mobiles de 20 destinations en Europe (2h d'appels par jour), une sélection de 90 destinations internationales (2h d'appels par jour vers fixes et/ou mobiles), et 100 Go de consommation data en France métropolitaine sur réseau 4G et 3G selon l'équipement.

Le Forfait Syma 19,90€ intègre une offre Roaming, dans les 28 pays de l'Union Européenne, le Liechtenstein, la Norvège, l'Islande et les DOM. Cette offre comprend les appels et SMS illimités depuis une des destinations concernées vers l'Europe, les DOM et la France métropolitaine, et inclut également 8 Go de consommation Data sur l'ensemble des destinations concernées décomptés de l'enveloppe principale. L'accès au portail SYMA news (via site web et/ou application kiosque) est inclus.

Ce forfait mensuel est disponible avec ou sans renouvellement automatique.

B - Options gratuites

Renouvellement

Les forfaits mensuels 9,90 €, 15,90€ et 19,90€ peuvent être souscrits avec ou sans renouvellement à la fin de chaque mois.

Ils sont disponibles sur le site internet www.symamobile.com, chez les revendeurs Syma BS, chez les buralistes ainsi que par code SMS.

Tous les forfaits souscrits sans renouvellements n'ont pas de hors forfait permis, ils ont une durée de validité de 31 jours.

International

Pour obtenir la liste des destinations internationales incluses dans les Forfaits Syma se référer à notre site internet : www.symamobile.com.

Blocage des numéros surtaxés :

Afin de bloquer les communications à destination des numéros surtaxés, le client peut adresser sa demande par e-mail à l'adresse suivante : service.consommateur@symamobile.com.

La demande sera traitée sous 3 jours ouvrables.

Le blocage sera effectif lors du prochain renouvellement du forfait, aucun hors forfait ne pourra être réalisé.

Tout changement d'offre désactive l'option. Pour y souscrire de nouveau, le client doit renouveler sa demande après le changement d'offre effectué.

Pour annuler ce blocage, le client peut envoyer par SMS « HF » au 20 555.

En cas d'impayé, le forfait sera suspendu immédiatement ainsi que toutes les options souscrites

C - Conditions d'utilisation des forfaits

Compteur consommations

- Les Forfaits Syma 1,90€, 4,90€, 6,90€, 9,90€, 14,90€, 15,90€ et 19,90€ sont valables pendant 1 mois à compter de leur date de souscription ou de renouvellement par tacite reconduction à l'échéance de chaque période de validité (les unités non consommées dans la période de validité ne sont pas reportables).

- La consommation Data (Internet Mobile) des Forfaits Syma 1,90€, 4,90€, 6,90€, 9,90€, 14,90€, 15,90€ et 19,90€ correspond au cumul du volume des données internet envoyées depuis la ligne Syma.

- Syma Mobile met en œuvre des mesures de gestion de trafic pour optimiser l'accès de tous ses abonnés à son réseau. Dans ce cadre, Syma Mobile est susceptible d'appliquer ces mesures sur son réseau en cas de congestion. Durant la période de congestion, elles peuvent par exemple augmenter temporairement la durée de téléchargement d'une page web, d'un mail ou d'une pièce jointe à un mail, ou impacter la navigation Internet ou la qualité d'une vidéo.

- En cas d'usage considéré comme déraisonnable du service roaming, (consommations en roaming dans les pays d'Europe supérieures aux consommations en France métropolitaine), le service pourra être restreint.

- Les Forfaits Syma sont réservés à un usage personnel, raisonnable et non lucratif.

- Appels et SMS limités à 99 destinataires différents au maximum par mois.

- Les SMS envoyés vers des lignes fixes sont soumis aux tarifs hors forfait.

Changement d'offre

- Si l'utilisateur souhaite souscrire ou changer d'offre et faire évoluer son forfait selon ses envies (dans la limite d'une souscription ou d'un changement de forfait tous les 30 jours), il peut se rendre directement dans son espace personnel My Syma. Le changement d'offre entraînera des frais de dossier s'élevant à 10€.

- Le passage du forfait mensuel sans renouvellement automatique au forfait avec renouvellement automatique donne droit à une enveloppe de dépassement de 20€ (utilisable pour les services non compris dans le forfait). Cette enveloppe est renouvelable sur demande expresse du client.

Le passage du forfait mensuel sans renouvellement automatique au forfait avec renouvellement automatique prend effet immédiatement après la validation de la commande par le client.

ATTENTION : La souscription à un forfait renouvelable pour un compte SYMA mobile déjà actif, remplace les données précédentes et annule les avoirs en cours (Forfaits non renouvelables, PASS et recharges).

- La suppression du renouvellement automatique du forfait ne peut pas être validée avant le règlement intégral du prix du forfait en cours et des communications hors forfait (autorisées par l'enveloppe mise à disposition des forfaits avec renouvellement automatique) et consommées dans ce contexte.

La suppression du renouvellement automatique prend effet à la fin du mois d'abonnement en cours si les paiements sont à jours et entraîne à partir de cette échéance la suspension du service.

Tarifs

- Les offres et tarifs présentés ci-dessus sont valables depuis la France métropolitaine. Syma se réserve le droit d'apporter des modifications tarifaires à chaque fin du mois. Toute modification tarifaire effectuée sera publiée sur www.symamobile.com.

Tout achat d'un forfait entraîne l'acceptation expresse des conditions générales.

- En cas d'usage abusif de SMS (prospection ou diffusion massive) SYMA pourra facturer ces SMS en Hors forfait selon les tarifs indiqués dans la brochure tarifaire ou suspendre le service pour non respect des CGV.

Hors Forfait

- Toute consommation hors forfait s'effectuera aux conditions et au tarif standard en vigueur (voir conditions tarifaires détaillées sur www.symamobile.com).

- Il appartient au client de contrôler sa consommation pour rester dans les limites de son forfait.

- **Pour les forfaits renouvelables :** Quand le client a consommé la totalité de l'enveloppe de son forfait, il est possible de consommer jusqu'à 20€ en hors forfait. Pour débloquer une deuxième tranche de 20€ de hors forfait, le client doit envoyer par SMS « HF20 » au numéro 20555, ou sur son espace My Syma via le bouton « Créditer 20€ ».

Mandat SEPA

Lors de la souscription à un forfait renouvelable, un mandat SEPA est édité à la saisie du RIB, il est à signer en ligne par le client sur son espace My Syma (espace client) afin d'autoriser SYMA Mobile à envoyer des instructions à la banque du client pour débiter son compte du montant du forfait souscrit ainsi que le montant éventuel des dépassements hors-forfait réalisés.

Sans signature de ce mandat Syma se réserve le droit de ne pas renouveler le forfait le mois suivant. Le compte du client passe alors en fonctionnement prépayé.

Droit de rétractation

- Dans le cadre de la souscription en ligne d'un Forfait Syma, conformément aux dispositions en vigueur du Code de la consommation, le Client bénéficie d'un droit de rétractation de 14 jours. Le délai court à compter de la conclusion du contrat à distance ou de la réception du dernier bien.

- Le client reçoit ce formulaire de rétractation par mail au moment de la souscription.

- Syma procédera au remboursement des paiements effectués dans les 14 jours suivant la demande de rétractation. Par ailleurs, le Client peut faire part, sur papier ou support durable, de sa volonté expresse d'exécution de la prestation de service avant la fin du délai de rétractation de 14 jours.

- En cas de rétractation du client, alors que l'exécution de son Contrat d'abonnement a commencé à sa demande expresse, celui-ci versera à Syma le montant correspondant au service fourni jusqu'à la communication de sa décision de se rétracter. Ce montant sera proportionné au prix total de la prestation convenu dans le contrat.

Résiliation

Le Client peut mettre fin de plein droit à son Contrat d'abonnement en contactant le Service Clients Syma par courrier recommandé avec accusé de réception. La résiliation du Contrat prend effet dans un délai de 10 jours suivant la réception de la demande de résiliation par Syma. Le Client peut toutefois demander que cette résiliation prenne effet au-delà de ce délai. Dans l'intervalle, le Client reste redevable des redevances mensuelles dues au titre du Contrat ainsi que des options souscrites et des communications passées avec sa carte SIM.

Pour toute demande de résiliation, le Client doit envoyer au Service Client Syma le courrier téléchargeable sur symamobile.com, accompagné d'un justificatif d'identité en cours de validité.

Conditions de résiliation :

- Seul le titulaire de la ligne Syma peut faire cette demande
- La prise en compte de la demande est immédiate et sera confirmée par mail ou par SMS
- La résiliation entraîne l'interruption de l'offre et de l'espace client

Après la résiliation :

- La demande ne peut être annulée
- Si la carte SIM n'est plus utilisée, par mesure de sécurité et de confidentialité nous recommandons de la détruire

Comprendre et consulter ses dernières factures :

- La facture de clôture comprend la facturation des achats, options et communications non incluses dans l'offre jusqu'à la date d'effet de la résiliation de son contrat
- La dernière facture est reçue par courrier 10 jours après la résiliation. Elle comportera la régularisation des offres et options payées par avance, déduction faite des éventuelles communications ou usages non compris
- Si le montant est en faveur du Client, il sera automatiquement remboursé sous 10 jours. Le montant sera restitué par virement en cas de prélèvement automatique, par lettre chèque pour tout autre mode de règlement.

Si la facture est à payer, son montant sera automatiquement prélevé si le Client a opté pour ce mode de paiement.

Pour toutes informations complémentaires, se référer à notre site Internet : www.symamobile.com ou contacter le Service clients depuis votre mobile : 243 (communication incluse dans l'offre) ou depuis un poste fixe : 01.70.92.90.92. (Prix de l'appel selon votre opérateur).

2 - PASS SYMA

A- Détails des Pass

Le Pass National Syma 5€ (« P5 ») inclut : 1 heure d'appels fixes et mobiles et SMS interpersonnels en illimité (hors numéros spéciaux) en France métropolitaine et vers les DOM (Guadeloupe, Martinique, Guyane Française, Réunion, Mayotte, St Pierre et Miquelon, St Barthélémy et St Martin) et depuis les 28 pays de l'Union Européenne, le Liechtenstein, la Norvège, l'Islande et les DOM, ainsi que 1 Go de consommation Data (Internet Mobile) en 3G+ ou 4G selon l'équipement en France métropolitaine ou dans l'Union Européenne. L'accès au portail SYMA news (via site web et/ou application kiosque) est inclus pendant 30 jours.

Ce Pass est disponible uniquement par SMS.

Le Pass Internet Syma 5€ (« 1G ») inclut : 2 Go de consommation Data (Internet Mobile) en 3G+ ou 4G selon l'équipement. L'accès au portail SYMA news (via site web et/ou application kiosque) est inclus pendant 30 jours.

Ce Pass est disponible uniquement par SMS.

Le Pass International Syma 10€ (« INT10 ») inclut :

Jusqu'à 40 Minutes vers : Afghanistan, Bénin, Cameroun mobile, Comores, Côte d'Ivoire, Ghana, Libye, Mali, Nigeria, Soudan et Syrie fixes et mobiles et Ukraine fixes et mobiles,

Ou Jusqu'à 25 Minutes vers la Tunisie fixes et mobiles,

Ou Jusqu'à 30 Minutes vers : Algérie, Congo, République Démocratique du Congo, Maroc fixes et mobiles,

Ou Jusqu'à 35 Minutes vers : Cap Vert, Moldavie fixes et mobiles, Niger fixes et mobiles,

Ou Jusqu'à 50 Minutes vers le Sénégal fixes et mobiles,

Ou Jusqu'à 60 Minutes vers les mobiles Orange du Sénégal,

Ou Jusqu'à 65 Minutes vers les mobiles Orange de la Tunisie,

Ou Jusqu'à 75 Minutes vers les mobiles Orange du Mali et le Cameroun fixe.

Les appels sont illimités entre mobiles SYMA pendant 30 jours.

L'accès au portail SYMA news (via site web et/ou application kiosque) est inclus pendant 30 jours.

Le Pass International Syma 15€ (« INT15 ») inclut :

Jusqu'à 60 Minutes vers : Afghanistan, Bénin, Cameroun mobile, Comores, Côte d'Ivoire, Ghana, Libye, Mali, Nigeria, Soudan et Syrie fixes et mobiles, Ukraine fixes et mobiles,

Ou Jusqu'à 40 Minutes vers la Tunisie fixes et mobiles,

Ou Jusqu'à 45 Minutes vers : Algérie, Congo, République Démocratique du Congo, Maroc fixes et mobiles,

Ou Jusqu'à 50 Minutes vers : Cap Vert, Moldavie fixes et mobiles, Niger fixes et mobiles,

Ou Jusqu'à 75 Minutes vers le Sénégal fixes et mobiles,

Ou Jusqu'à 90 Minutes vers les mobiles Orange du Sénégal,

Ou Jusqu'à 100 Minutes vers les mobiles Orange de la Tunisie,

Ou Jusqu'à 110 Minutes vers les mobiles Orange du Mali et le Cameroun fixe.

Les appels sont illimités entre mobiles SYMA pendant 30 jours.

L'accès au portail SYMA news (via site web et/ou application kiosque) est inclus pendant 30 jours.

Le Pass International Syma 20€ (« INT20 ») inclut :

Jusqu'à 80 Minutes vers : Afghanistan, Bénin, Cameroun mobile, Comores, Côte d'Ivoire, Ghana, Libye, Mali, Nigeria, Soudan et Syrie fixes et mobiles, Ukraine fixes et mobiles

Ou Jusqu'à 50 Minutes vers la Tunisie fixes et mobiles,

Ou Jusqu'à 60 Minutes vers : Algérie, Congo, République Démocratique du Congo, Maroc fixes et mobiles,

Ou Jusqu'à 70 Minutes vers : Cap Vert, Moldavie fixes et mobiles, Niger fixes et mobiles,

Ou Jusqu'à 100 Minutes vers le Sénégal fixes et mobiles,

Ou Jusqu'à 120 Minutes vers les mobiles Orange du Sénégal,

Ou Jusqu'à 130 Minutes vers les mobiles Orange de la Tunisie,

Ou Jusqu'à 150 Minutes vers les mobiles Orange du Mali et le Cameroun fixe.

Les appels sont illimités entre mobiles SYMA pendant 30 jours.

L'accès au portail SYMA news (via site web et/ou application kiosque) est inclus pendant 30 jours.

Le Pass Sénégal / Mali / Côte d'Ivoire Syma 10€ (« SEN10 / MALI10 / COT10 / FMS10 ») inclut :

Jusqu'à 200 minutes d'appels vers fixes et mobiles (hors numéros spéciaux) en France métropolitaine et vers les DOM (Guadeloupe, Martinique, Guyane Française, Réunion, Mayotte, St Pierre et Miquelon, St Barthélémy et St Martin) décomptés à la seconde,

Ou, décomptés à la minute :

- 100 minutes d'appels vers Mali Orange ou 30 minutes d'appels vers Mali autres opérateurs,
- ou 75 minutes d'appels vers le Sénégal Orange,
- ou 50 minutes vers les fixes des autres opérateurs Sénégal,
- ou 30 minutes vers les mobiles des autres opérateurs Sénégal,
- ou 70 minutes vers la Côte d'Ivoire Orange,
- ou 35 minutes vers les fixes des autres opérateurs Côte d'Ivoire,
- ou 30 minutes vers les mobiles des autres opérateurs Côte d'Ivoire.

Les appels sont illimités entre mobiles SYMA pendant 30 jours.

L'accès au portail SYMA news (via site web et/ou application kiosque) est inclus pendant 30 jours.

Le Pass Sénégal / Mali / Côte d'Ivoire Syma 20€ (« SEN20 / MALI20 / COT20 / FMS20 ») inclut :

Jusqu'à 360 minutes d'appels vers fixes et mobiles (hors numéros spéciaux) en France métropolitaine et vers les DOM (Guadeloupe, Martinique, Guyane Française, Réunion, Mayotte, St Pierre et Miquelon, St Barthélémy et St Martin) décomptés à la seconde,

Ou décomptés à la minute :

- 200 minutes d'appels vers Mali Orange,
- ou 180 minutes d'appels vers Mali autres opérateurs,
- ou 180 minutes d'appels vers le Sénégal Orange,
- ou 125 minutes vers les fixes des autres opérateurs Sénégal,
- ou 70 minutes vers les mobiles des autres opérateurs Sénégal,
- ou 150 minutes vers la Côte d'Ivoire Orange,
- ou 70 minutes vers les fixes autres opérateurs de la Côte d'Ivoire,
- ou 60 minutes vers les mobiles autres opérateurs de la Côte d'Ivoire.

Les appels sont illimités entre mobiles SYMA pendant 30 jours.

L'accès au portail SYMA news (via site web et/ou application kiosque) est inclus pendant 30 jours.

Le Pass Afrika 10€ inclut : les appels illimités entre mobiles SYMA pendant 30 jours et jusqu'à 200 minutes d'appels vers fixes et mobiles (hors numéros spéciaux) en France métropolitaine et vers les DOM (Guadeloupe, Martinique, Guyane Française, Réunion, Mayotte, St Pierre et Miquelon, St Barthélémy et St Martin) décomptés à la seconde ou, décomptés à la minute :

- 150 minutes d'appels vers Mali Orange
- ou 60 minutes d'appels vers Mali fixes autres opérateurs mobiles
- ou 100 minutes d'appels vers le Sénégal Orange
- ou 70 minutes vers les fixes Sénégal
- ou 40 minutes vers les mobiles des autres opérateurs Sénégal
- ou 100 minutes vers la Côte d'Ivoire Orange
- ou 50 minutes vers les fixes Côte d'Ivoire
- ou 40 minutes vers les mobiles des autres opérateurs Côte d'Ivoire.

L'accès au portail SYMA news (via site web et/ou application kiosque) est inclus pendant 30 jours.

B - Options

Syma / Syma

Appels offerts et sans coût de connexion entre SYMA & SYMA : tout rechargement de 5€, 10€, 15€, 20€ et 35€ effectué et/ou tout Pass Syma activé donnent droit à deux heures d'appels offerts pendant 30 jours

Syma News

Accès au portail Syma News (via site web et/ou application kiosque) : tout rechargement de 5€, 10€, 15€, 20€ et 35€ effectué et/ou tout Pass Syma activé donnent droit à accéder à l'intégralité des contenus du portail SYMA news pendant 30 jours.

Réseau 4G

Tous les Clients Prépayés Syma ont à présent la possibilité de passer en 4G. Pour en bénéficier, ils doivent contacter la hotline. Celle-ci procédera à une activation de la 4G sur leur carte SIM (prévoir un délai de 48h pour que l'activation soit effective) ou à un changement de carte SIM « SWAP », si la carte SIM initiale ne permet pas d'activer la 4G. Dans ce dernier cas de figure, le Client recevra sa nouvelle carte SIM par la poste.

C - Conditions d'utilisation des Pass

Tout achat d'un Pass entraîne l'acceptation expresse des conditions générales.

Compteur consommations

- Les durées de communication indiquées pour tous les Pass Internationaux, amputées des coûts de connexion, sont valables pour un unique appel ininterrompu.
- Les Pass Syma sont réservés à un usage personnel, raisonnable et non lucratif.
- Les Pass Syma sont valables pendant 30 jours à compter de leur date d'activation et ne sont ni échangeables ni remboursables (même en cas de non-utilisation au cours de leur période de validité).
- Le nombre de souscription est illimité pour les Pass Internationaux. Les unités de chaque PASS International restent utilisables pendant la durée de validité de ces derniers.
- Les SMS envoyés vers des lignes fixes sont soumis aux tarifs hors forfait.

Enregistrement

- Pour pouvoir profiter d'un Pass, le client doit au préalable s'enregistrer.
- A défaut d'enregistrement Syma se réserve le droit de limiter partiellement ou entièrement les unités de consommation proposées.
- Plusieurs possibilités pour s'enregistrer : dans son espace personnel My Syma, en renvoyant le formulaire d'identification dédié à cet effet, en contactant le Service client ou via son application mobile My Syma.
- Dans le cadre de certaines offres spécifiques, le client sera soumis à une condition d'ancienneté de 30 jours (à compter à partir de la date de son enregistrement).

D - Tarifs

- Les Offres et tarifs présentés ci-dessus sont valables depuis la France métropolitaine. Syma se réserve le droit d'apporter des modifications tarifaires à chaque fin du mois. Toute modification tarifaire effectuée sera publiée sur www.symamobile.com, rubrique conditions générales.
- En cas d'usage considéré comme déraisonnable du service SMS, le nombre de SMS envoyé par jour peut être restreint afin d'assurer la continuité du service Syma mobile. La facturation se fait selon les modalités en cours dans les tarifs prépayés.
- En cas d'usage considéré comme déraisonnable du service roaming, (consommations en roaming dans les pays d'Europe supérieures aux consommations en France métropolitaine), le service pourra être restreint.
- Toute consommation hors Pass s'effectuera aux conditions et au tarif standard en vigueur.
- Pour toutes informations complémentaires, se référer à notre site Internet : www.symamobile.com ou contacter le Service clients depuis votre mobile : 243 (temps d'attente gratuit puis 0,15€ TTC/min) ou depuis un poste fixe : 01.70.92.90.92. (Prix de l'appel selon votre opérateur).

Tarifs vers l'étranger fixes et mobiles

Concernant les tarifs des communications faites depuis la France vers l'étranger, nous vous invitons à consulter le barème directement sur le site internet symamobile.com, dans la rubrique « Prépayé », en sélectionnant la destination concernée.

Appels depuis l'étranger vers fixes & mobiles

Tarifs des appels reçus à ou émis depuis l'étranger en € TTC/min :

DE Vers	ZONE 1	ZONE 1 Bis	ZONE 2	ZONE 2 Bis	ZONE 3	ZONE 4
France Métropolitaine	0,15€ *	1,10€ *	1,25€ *	1,25€ *	2,55€ *	3,50€ *
ZONE 1	0,15€ *	1,10€ *	1,25€ *	1,25€ *	2,55€ *	3,50€ *
ZONE 1bis	1,10€ *	1,10€ *	1,25€ *	1,25€ *	2,55€ *	3,50€ *
ZONE 2	1,25€ *	1,25€ *	1,25€ *	1,25€ *	2,55€ *	3,50€ *
ZONE 2bis	1,25€ *	1,25€ *	1,25€ *	1,25€ *	2,55€ *	3,50€ *
ZONE 3	2,55€ *	2,55€ *	2,55€ *	2,55€ *	2,55€ *	3,50€ *
ZONE 4	3,50€ *	3,50€ *	3,50€ *	3,50€ *	3,50€ *	3,50€ *
Réception d'appels	0,0114€	0,32€	0,58€	0,58€	1,15€	2,50€

*Facturation à la seconde pour les appels de l'Europe + DOM vers ces mêmes destinations.

Dans tous les autres cas : Facturation par minute indivisible pour les appels émis et reçus depuis l'étranger.

Zone 1 : Europe (28 pays d'UE, Norvège, Islande, Liechtenstein) + DOM.

Zone 1 Bis : Suisse et Andorre

Zone 2 : Maghreb, Turquie

Zone 2 bis : Amérique du Nord (Canada et Etats Unis)

Zone 3 : Reste du monde

Zone 4 : Satellite et zone maritime

SMS depuis l'étranger

Tarifs des communications émises depuis l'étranger (hors SMS surtaxés).

		€/SMS
ZONE 1	Europe (28 pays d'UE, Norvège, Islande) + DOM.	0,15€
ZONE 1bis	Suisse et Andorre	0,30€
ZONE 2	Maghreb, Turquie	0,30€
ZONE 2bis	Amérique du Nord (Canada et Etats-Unis)	0,30€
ZONE 3	Reste du monde	0,30€
ZONE 4	Satellite et zone maritime	0,30€

Les SMS reçus ne sont pas facturés.

Data depuis l'étranger :

		€/Mo
ZONE 1	Europe (28 pays d'UE, Norvège, Islande) + DOM.	0,15€
ZONE 1bis	Suisse et Andorre	-
ZONE 2	Maghreb, Turquie	-
ZONE 2bis	Amérique du Nord (Canada et Etats-Unis)	-
ZONE 3	Reste du monde	-
ZONE 4	Satellite et zone maritime	-

Prix indicatif au Méga Octet (Mo). Facturation à la première connexion par kilo Octet (ko) indivisible. Data : échange de données depuis l'étranger notamment navigation sur Internet, envoi et réception d'emails, streaming audio et vidéo, téléchargements, etc.

3 - FRAIS DE MISE EN RELATION

Les frais de mise en relation pour les destinations de moins de 15 ct/min sont de quinze centimes d'euro par appel. Pour les autres destinations les frais de mise en relation sont d'une minute au prix hors promo de la destination concernée. Facturation à la minute pour l'international et à la seconde pour la France Métropolitaine (hors numéros spéciaux et surtaxés). Pour obtenir des informations supplémentaires, se référer à notre site Internet : www.symamobile.com ou contacter le Service clients depuis votre mobile : 243 (temps d'attente gratuit puis 0.15€ TTC/min) ou depuis un poste fixe : 01.70.92.90.92. (prix de l'appel en fonction de votre opérateur).

4 – RECHARGES SYMA

Les recharges SYMA n'ont pas de durée de validité. La durée de validité de votre ligne est initialement de 6 mois et est prolongée de 6 mois après chaque rechargement.

5 - UTILISATION DE LA DATA INCLUSE DANS LES OFFRES ET LES PRODUITS SYMA

- La consommation Data est facturée en Ko.

- En prépayé classique, hors bénéficiaire d'un forfait le tarif est de 0.15€/Mo.

-Si plusieurs internautes utilisent le réseau en même temps et au même endroit, l'expérience utilisateur est particulièrement altérée : les échanges deviennent très ralentis. C'est pourquoi, les opérateurs de téléphonie mobile ont décidé de définir une limite de données consommées au-delà de laquelle les usages Internet sont restreints (vitesse de téléchargement et de navigation). C'est ce qu'on appelle le « Débit réduit ». Syma Mobile met en œuvre des mesures de gestion de trafic pour optimiser l'accès de tous ses abonnés à son réseau. Dans ce cadre, Syma Mobile est susceptible d'appliquer ces mesures sur son réseau en cas de congestion. Durant la période de congestion, elles peuvent par exemple augmenter temporairement la durée de téléchargement d'une page web, d'un mail ou d'une pièce jointe à un mail, ou impacter la navigation Internet ou la qualité d'une vidéo.

6 - CONFIDENTIALITE

SYMA mobile n'a pas constitué d'annuaire de ses abonnés et ne commercialise pas la liste de ses clients. Votre numéro et votre identité restent donc confidentiels.

7 – PARTAGE DE CONNEXION

Les cartes SIM SYMA mobile permettent le partage de connexion. SYMA ne peut être tenu pour responsable des difficultés connexions liées à la configuration des terminaux utilisés. En cas de problème vous devez vous reporter au manuel d'utilisation de votre appareil.