

**CONDITIONS GÉNÉRALES D'ABONNEMENT – FORFAITS SYMA – NOVEMBRE 2023****ARTICLE 1 : DÉFINITIONS****1.1 SYMA**

SYMA est un opérateur mobile virtuel dit VNO qui utilise, selon les offres, pour le départ d'accès, les réseaux GSM (Global System for Mobile Communication) et/ou UMTS (Universal Mobile Télécommunication Système) et/ou LTE (Long Term Evolution) de l'Opérateur SFR ou de tout autre opérateur avec qui SYMA pourrait contracter, pour fournir des services de radiocommunication (ci-après "le Service") sous la marque SYMA.

**1.2 L'Abonné**

L'Abonné est la personne domiciliée en France métropolitaine ou justifiant d'un lien stable avec la France métropolitaine (contrat de travail non temporaire et à temps complet ou inscription à des cours à temps complet dans un établissement d'enseignement supérieur) signataire du présent contrat, détentrice d'une carte SIM et/ou d'une carte USIM.

**1.3** Le ou les Opérateur(s) Personnes morales responsables de l'implantation et de la gestion des réseaux GSM et/ ou UMTS et/ou LTE.

**1.4** La Carte désigne indifféremment les cartes ci-après définies :

- Carte SIM : Carte à microprocesseur de taille ISO ou de taille réduite (micro-SIM) à introduire dans le terminal de téléphonie mobile (ci-après "le Terminal") permettant l'identification de l'Abonné sur le réseau GSM.

- Carte USIM : carte à microprocesseur à introduire dans le Terminal, permettant l'identification de l'Abonné sur le réseau UMTS

**1.5 Tiers-Payeur**

Le Tiers-Payeur est la personne physique ou morale qui s'engage à payer les factures correspondant aux Services fournis à l'Abonné.

**1.6 Le Terminal**

Matériel mobile agréé GSM et/ou UMTS et/ou LTE permettant de recevoir une Carte en vue d'émettre et de recevoir des communications.

**1.7 Le ou les Service(s)**

**1.7.1** Le service de radiocommunication publique fourni à titre principal par SYMA dans les zones couvertes par le réseau exploité par l'Opérateur selon les normes GSM et/ ou UMTS et/ou LTE et permettant à un Abonné d'émettre et de recevoir des communications et/ou des messages écrits (SMS ou MMS) nationales et internationales par l'intermédiaire d'un Terminal compatible, depuis la France métropolitaine et en cas de souscription à l'option, depuis l'étranger, dès lors que ce dernier se trouve dans la zone couverte par les relais en service, sous réserve des restrictions éventuelles d'acheminement du Terminal demandeur.

**1.7.2** Les services complémentaires actuels et/ou futurs de SYMA tels que l'accès à l'Internet mobile ou l'accès à des contenus multimédias, ces services étant accessibles, sous réserve de disposer d'un Terminal compatible, à des conditions précisées dans le Guide Tarifaire de SYMA qui pourraient s'ajouter au Service automatiquement ou sous réserve de la souscription d'option(s) spécifique(s) (les « Options ») et tels qu'ils sont désignés dans le formulaire de souscription signé par l'Abonné ou dans le Guide Tarifaire.

**1.7.3** La connexion à des réseaux de radiotéléphonie publique numérique exploités par d'autres Opérateurs que l'Opérateur (ci-après "Opérateur Tiers"), à la condition toutefois que les accords nécessaires aient été passés entre l'Opérateur et les Opérateurs Tiers concernés. L'accès aux services proposés sur ces réseaux est limité aux options accessibles sur les réseaux exploités par ces Opérateurs Tiers.

**1.7.4** L'Abonné pourra suivre la consommation et l'usage de ses Services via une fonctionnalité gratuite depuis son Espace Client.

**1.8 Portabilité ou conservation du numéro**

La Portabilité ou conservation du numéro permet à l'Abonné de conserver son numéro de téléphone en changeant d'opérateur.

Cette demande peut être faite lors de la souscription d'un contrat d'abonnement SYMA (Portabilité Entrante) ou lors d'une demande de résiliation (Portabilité Sortante).

Portabilité Entrante : opération qui permet au client d'un opérateur mobile métropolitain de conserver le numéro mobile lui ayant été attribué par ledit opérateur lorsqu'il souscrit un Contrat d'Abonnement avec SYMA.

Portabilité Sortante : opération qui permet à l'Abonné de transférer l'usage du numéro mobile lui ayant été attribué par SYMA vers un nouvel opérateur mobile métropolitain en cas de souscription à une offre de télécommunication mobile auprès dudit opérateur.

**1.9** Opérateur Donneur : dans le cadre d'une procédure de conservation du numéro, désigne l'opérateur mobile métropolitain à partir duquel le numéro mobile de l'Abonné est porté.

**1.10** Opérateur Receveur : dans le cadre d'une procédure de conservation du numéro, désigne l'opérateur mobile métropolitain auprès duquel l'Abonné souscrit un nouveau contrat d'abonnement et vers lequel le numéro mobile de l'Abonné est porté.

**1.11** Site Espace Client ou Site désigne le Site web, extranet client de SYMA, accessible à ce jour à l'adresse <https://mysyma.symamobile.com/>, dont l'accès à la partie privative de chaque Abonné est soumis : i) à l'identification de ce dernier au moyen d'un login (correspondant à son numéro d'appel) associé à un mot de passe devant être personnalisé par l'Abonné et dont il a la seule garde et, ii) à l'utilisation de moyens de matériels, logiciels et d'accès à internet, de l'Abonné à sa seule charge. Tout Abonné souscrivant au Service a automatiquement accès au Site et reçoit son mot de passe par courriel. L'usage du Site est régi par les Conditions Générales d'Utilisation disponibles en ligne sur le Site, ce que l'Abonné reconnaît et accepte expressément.

**1.12** Utilisation du Service en Itinérance depuis l'Union Européenne et les DOM-COM concerne les pays de l'Union Européenne (inclus les pays de l'Espace Economique Européen non-membres de l'Union Européenne), les DOM (Guyane, Martinique, Guadeloupe, Réunion, Mayotte) et les COM (Saint-Martin, Saint Barthélemy, Saint Pierre-et-Miquelon).

**ARTICLE 2 : OBJET**

Les présentes Conditions Générales d'Abonnement définissent les conditions dans lesquelles SYMA fournit l'accès aux Services à ses Abonnés.

Les documents formant le Contrat d'Abonnement lient l'Abonné à SYMA sont les suivants : les présentes Conditions Générales d'Abonnement, les Conditions Particulières dans lesquelles sont définis le Service principal souscrit par l'Abonné ainsi que les Services complémentaires et/ou optionnels, les éventuelles Conditions Spécifiques précisant un Service particulier, les tarifs des offres de Services tels que définis dans le Guide Tarifaire ou les Fiches Tarifaires établis par SYMA et le cas échéant le Mandat de prélèvement SEPA. La souscription à tout Contrat d'Abonnement implique l'adhésion pleine et entière aux présentes Conditions Générales d'Abonnement.



En cas de souscription à distance sur le site [www.symamobile.com](http://www.symamobile.com) l'Abonné est invité à télécharger et sauvegarder le récapitulatif contractuel, les Conditions Générales d'Abonnement, les éventuelles Conditions Spécifiques ainsi que le Guide et/ou la Fiche Tarifaire qui lui sont communiqués et dont il doit prendre connaissance avant l'acceptation du Contrat afin de pouvoir les sauvegarder et les consulter ultérieurement.

### ARTICLE 3 : DOCUMENTS A FOURNIR PAR L'ABONNÉ ET/OU LE TIERS-PAYEUR

**3.1** Toute personne physique doit fournir son état-civil, ses coordonnées à jour, ainsi que les documents suivants :

- un justificatif d'identité (CNI ou passeport délivré par l'Etat Français ou carte d'identité de l'Union Européenne) en cours de validité, et pour les étrangers soumis à cette réglementation, une carte de séjour ou de résident délivrée par l'Etat français en cours de validité,
- un relevé d'identité bancaire (ou postal ou de caisse d'épargne) d'un compte domicilié en France métropolitaine au nom de l'Abonné en cas de paiement par prélèvement SEPA.

**3.2** En cas de souscription associée à une demande de conservation du numéro, toute personne doit communiquer à SYMA son numéro mobile, son numéro relevé d'identité Opérateur (RIO).

Elle reconnaît être titulaire du numéro à conserver et garantit SYMA contre tout recours d'un tiers se disant titulaire du numéro concerné.

Le droit à la conservation du numéro est acquis sous réserve du respect des critères d'éligibilité, ce qui implique notamment que le numéro porté doit toujours être actif le jour du portage et ne fait pas déjà l'objet d'une autre demande de portabilité. La demande de conservation du numéro vaut demande de résiliation du contrat de l'abonné auprès de l'Opérateur Donneur dans un délai maximum de trois (3) jours (hors dimanche et jours fériés), sauf demande expresse de l'Abonné de bénéficier d'un délai plus long qu'il aura pris soin de préciser et sous réserve de la disponibilité de l'accès. La résiliation de l'ancien abonnement prend effet avec le Portage effectif du numéro, sans préjudice des dispositions contractuelles relatives aux durées minimales d'engagement et notamment à cet égard du paiement d'éventuels frais ou pénalités de résiliation, ce dont l'Abonné reconnaît être informé et accepter. Le délai de trois (3) jours court à compter de l'expiration des délais prévus en application du code de la consommation lorsque l'abonné dispose d'un droit de rétractation et reproduits aux articles 4.3 et 4.4.

**3.3** En cas de modification de tout ou partie des éléments fournis par l'Abonné lors de la souscription (adresse, domiciliation bancaire...), l'Abonné doit en informer SYMA sans délai.

### ARTICLE 4 : ENTRÉE EN VIGUEUR DU CONTRAT D'ABONNEMENT

#### 4.1 Réserve

**4.2** Sous réserve de la vérification par SYMA des documents devant être fournis tels que précisés à l'article 3 (dans le cadre de laquelle une vérification de la validité des moyens de paiement est opérée), au paiement préalable des sommes dont l'Abonné serait redevable au titre d'autres contrats souscrits auprès de SYMA, dès lors que ces dettes ne font pas l'objet d'une contestation par l'Abonné, le Contrat d'Abonnement prend effet à sa date d'activation de la Carte SIM. En cas de demande de Portabilité du numéro de l'Abonné, l'activation de la Carte SIM interviendra à la date à laquelle le portage du numéro mobile deviendra opérationnel.

#### 4.3 Souscription à distance et hors établissement (démarchage à domicile)

**4.3.1** En cas de souscription ou de modification du Service effectuée à distance, ou hors établissement en application des L221-18 et suivants du code de la consommation, l'Abonné dispose d'un délai de quatorze (14) jours calendaires pour exercer son droit de rétractation.

Ce délai court à compter de la livraison de la carte SIM en cas de souscription à distance, et à compter de la signature de la commande pour les contrats conclus hors établissement

**4.3.2** Pour exercer son droit de rétractation, l'Abonné adresse à SYMA dans le délai de quatorze (14) jours précité le formulaire de rétractation prévu à cet effet, ou un courrier en ce sens, de préférence par recommandé avec accusé de réception à l'adresse suivante :

**SYMA**  
**16, rue du Général Alain de Boissieu**  
**75015 Paris**

**4.3.3.** L'Abonné se doit de renvoyer ou de restituer, à ses frais, la (les) carte(s) dans son (leur) emballage d'origine, complet(s) et en parfait état, accompagné(s) de tous les accessoires éventuels, notices d'emploi et documentations à SYMA à l'adresse mentionnée ci-dessus dans les quatorze (14) jours suivant la communication de sa décision de se rétracter. En cas de non-retour du matériel et après mise en demeure, l'Abonné sera redevable du prix de la Carte SIM fixé forfaitairement à la somme de dix (10) euros.

**4.3.4** SYMA remboursera à l'Abonné toutes les sommes versées dans un délai de quatorze (14) jours à compter de la date à laquelle elle a été informée de sa décision de se rétracter.

**4.3.5** L'Abonné qui souhaite pouvoir utiliser le Service avant l'expiration du délai de rétractation mentionné ci-dessus, doit adresser sa demande (i) soit par courrier à l'adresse suivante : [hotline@symamobile.com](mailto:hotline@symamobile.com), (ii) soit par courrier, de préférence recommandé, à l'adresse mentionnée ci-dessus.

En cas d'exercice du droit de rétractation après avoir fait usage du Service, l'Abonné est informé que SYMA lui facturera l'abonnement et/ou les options au prorata de la durée d'utilisation, le cas échéant, des communications exclues et/ou en dépassement du forfait.

**4.3.6.** L'Abonné qui a souhaité utiliser le Service dans les conditions précitées à l'article 4.3.5 est informé que toute demande de portabilité de son numéro auprès d'un autre Opérateur pendant son délai de rétractation entraîne obligatoirement les obligations de renvoi ou de restitution du matériel à ses frais, de paiement du Service utilisé. Dans cette hypothèse, SYMA remboursera à l'Abonné les sommes versées dans un délai de quatorze (14) jours à compter de la date de portage effectif du numéro.

### ARTICLE 5 : DURÉE DU CONTRAT

Sauf en cas de souscription d'une offre sans engagement ou stipulation contraire mentionnée dans les Conditions Particulières, le Contrat d'Abonnement est conclu pour une durée indéterminée, avec une période initiale minimale d'engagement de douze (12) mois. En cours de Contrat, l'Abonné peut souscrire à de nouveaux Services ou Options dans les conditions stipulées à l'article 9.4 ci-après (ex : modification de l'offre de Service souscrite, ...) pouvant entraîner l'entrée en vigueur d'une nouvelle période minimale d'engagement.

### ARTICLE 6 : DONNEES A CARACTERE PERSONNEL

**6.1** Utilisation des données dans le cadre de la fourniture du Service. Pour les besoins de la fourniture du Service, la gestion de la relation commerciale avec l'Abonné, le développement des offres et services de SYMA, la réalisation d'études statistiques, de qualité de service, d'analyse et de mesure, ainsi que l'enrichissement de la base client de SYMA, l'Abonné est amené à fournir à SYMA des données à caractère personnel le concernant.

SYMA, en sa qualité de responsable du traitement, prend les mesures techniques et organisationnelles propres à en assurer la protection et la confidentialité.

Le traitement des données à caractère personnel relatives à l'Abonné est nécessaire à l'exécution du Contrat par SYMA et est réalisé conformément à la réglementation applicable en matière de protection des données à caractère personnel et notamment la loi dite « Informatique et libertés » du 6 janvier 1978 dans sa version modifiée et le règlement général sur la protection des données (RGPD) du 27 avril 2016 (ci-après nommée « la Réglementation Applicable »).

Les données à caractère personnel fournies par l'Abonné sont destinées au personnel habilité de SYMA et à ses sous-traitants assurant tout ou partie de la fourniture du Service objet du Contrat, notamment le service client, ce que l'Abonné accepte. SYMA informe l'Abonné, qui l'accepte, que les données à caractère personnel par lui fournies sont susceptibles d'être communiquées à toute société affiliée du groupe SYMA ou tout prestataire, domicilié au sein de l'Union Européenne ou en dehors de l'Union Européenne, aux seules fins d'exécution du Contrat et notamment pour la fourniture du service client. Il est précisé que SYMA dans ce cas garantit le même niveau de protection que dans l'Union Européenne. Les données personnelles recueillies dans le cadre de la procédure de portabilité du numéro de téléphone mobile font l'objet d'un transfert vers le GIE EGP regroupant les opérateurs, lorsque cette dernière implique un changement de réseau. Les modalités d'exercice du droit d'accès, de rectification ou d'opposition sont à cet égard disponibles sur le site [www.portabilite.org](http://www.portabilite.org). L'Abonné est aussi informé du fait que, en application des dispositions en vigueur du code des postes et des communications électroniques, le Prestataire pourra être tenu, sans en informer l'Abonné, de communiquer des données à caractère personnel le concernant dans le cadre des réquisitions émanant des autorités de police, gendarmerie, services fiscaux, douaniers ou encore des services d'urgence établis en France. L'Abonné est informé que ses conversations avec le Service Client de SYMA sont susceptibles d'être enregistrées ou écoutées par SYMA à des fins d'amélioration de la qualité dudit service. Ces conversations seront conservées pour une durée de trois mois maximum à compter de leur enregistrement. SYMA pourra adresser à l'Abonné, dans le respect de la Réglementation Applicable, par tout moyen (courrier postal, SMS, email, téléphone), des informations lui permettant de mieux connaître les services de SYMA ainsi que des propositions commerciales. L'Abonné autorise SYMA à collecter les données d'usage de son Abonnement à des fins de suivi de qualité ou d'optimisation de son expérience et afin de recommander des services et/ou options adaptés à ses besoins et/ou usages. L'Abonné peut s'opposer à cette utilisation en adressant un courriel à :

**Service Clients - SYMA**  
**16, rue du Général Alain de Boissieu**  
**75015 Paris.**

Les données à caractère personnel fournies par l'Abonné sont conservées pour toute la durée du Contrat et font l'objet d'un archivage électronique par SYMA pendant toute la durée de fourniture du Service ; elles seront ensuite conservées pour les durées légales de conservation et de prescription. L'Abonné peut exercer à tout moment ses droits (accès, rectification, effacement, opposition, limitation au traitement et portabilité) sur les données le concernant en écrivant au Délégué à la Protection des Données (DPO) par courrier électronique à [dpo@symamobile.com](mailto:dpo@symamobile.com) ou par courrier postal à l'adresse suivante :

**DPO de SYMA**  
**16, rue du Général Alain de Boissieu**  
**75015 Paris**

en joignant un justificatif d'identité. L'Abonné a la possibilité d'introduire une réclamation auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL) : [www.cnil.fr](http://www.cnil.fr)

## **6.2 Fichier PREVENTEL**

En cas d'impayé ou de déclaration irrégulière, les informations concernant l'Abonné sont susceptibles d'être inscrites dans un fichier accessible aux Opérateurs et aux sociétés de commercialisation des services de téléphonie mobile numérique, géré par le GIE PREVENTEL. Conformément à la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'Informatique, aux Fichiers et aux Libertés, l'Abonné dispose d'un droit d'accès auprès du GIE PREVENTEL, Service des consultations, TSA 86651, 91988 Evry cedex ou via un formulaire en ligne disponible à l'adresse [www.preventel.fr](http://www.preventel.fr). Le droit de rectification ou d'opposition concernant les informations s'exerce directement par écrit auprès du Service Client de SYMA.

**6.3** Liste d'opposition au démarchage téléphonique « BLOCTEL » Conformément aux dispositions de l'article L223-2 du code de la consommation, suite au recueil de ses coordonnées téléphoniques, l'Abonné est informé qu'il dispose de la faculté de s'inscrire gratuitement sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique dite « BLOCTEL » gérée par la société OPPOSETEL et ce, sans préjudice des stipulations de l'article 6.1 susvisées.

## **ARTICLE 7 : ACCÈS AU SERVICE- CARTE**

### **7.1 Accès au Service**

**7.1.1** SYMA remet à l'Abonné une Carte permettant l'identification et la localisation de l'Abonné sur le réseau ou un QR Code d'activation e-SIM. La Carte sera insérée ou destinée à être insérée dans un Terminal satisfaisant aux conditions de l'article 9.2. La Carte est matériellement et juridiquement indépendante du Terminal conçu pour la recevoir. La Carte, personnelle à l'Abonné, reste la propriété insaisissable, inaliénable et incessible de SYMA. Le support physique de la Carte e-SIM n'est pas la propriété de SYMA mais SYMA reste propriétaire des applications logicielles et de l'ensemble des éléments intégrés et téléchargés dans la Carte e-SIM permettant notamment l'interface avec les éléments du réseau de SYMA. SYMA se réserve, le cas échéant, la faculté de remplacer la Carte pour cause d'amélioration technique, de changement de réseau ou en cas de défaillance constatée. Dans ce cas, SYMA peut demander à l'Abonné de restituer ou de détruire son ancienne Carte SIM ou d'effacer le profil e-SIM de SYMA.

**7.1.2** Les cartes SIM SYMA étant dépourvues de code confidentiel, il appartient à l'Abonné la configuration de ce dernier s'il le souhaite. Ce code confidentiel est modifiable à moment. Ce code est indispensable, à moins que l'Abonné ne l'ait désactivé, pour accéder au Service. La composition successive de trois codes confidentiels faux entraîne la neutralisation de la Carte. Cette dernière peut être réinitialisée sur simple demande de l'Abonné auprès du Service Client de SYMA pour un montant prévu dans le Guide Tarifaire.

**7.1.3** Dès qu'il en a pris possession, l'Abonné est seul responsable de l'utilisation conforme à son usage et de la conservation de la Carte, quel qu'en soit l'utilisateur. L'Abonné s'engage à utiliser la Carte qui lui a été remise avec un Terminal mobile compatible. SYMA est matériellement et contractuellement indépendante du Terminal utilisé par l'Abonné. La responsabilité de SYMA ne saurait être engagée en cas d'utilisation frauduleuse, ainsi qu'en cas de perte ou de vol de la Carte. L'Abonné doit prendre toutes les mesures propres à assurer la sécurité de la Carte et du code confidentiel qui lui est associé. Pour ce faire, il ne doit pas, notamment, inscrire ce code sur la Carte ou sur tout autre document. La désactivation du code confidentiel se fait aux risques de l'Abonné. SYMA se réserve la possibilité de rechercher la responsabilité de l'Abonné en cas de faute ou d'imprudence dans la garde de la carte ou du code confidentiel, même après déclaration de perte ou de vol, l'Abonné conservant la faculté de rapporter la preuve de cause(s) exonératoire(s) de sa responsabilité en application du droit commun.

### **7.2 Perte ou vol :**

**7.2.1** À titre de mesure contre le vol, SYMA peut doter le terminal d'une protection limitant son usage à son propre service. Ce dispositif peut être désactivé à tout moment par l'Abonné sur simple demande auprès du Service Client SYMA.

**7.2.2** En cas de perte ou vol de la carte, insérée ou non dans un Terminal, l'Abonné s'engage à en informer immédiatement SYMA en contactant le Service Client ou le serveur vocal d'urgence dont les coordonnées figurent dans le Guide Tarifaire, afin de permettre la suspension de la ligne. Dans tous les cas, l'information doit comporter le numéro d'appel du Terminal. Cette information devra être confirmée par lettre recommandée avec accusé de réception adressée à :

**Service Client SYMA**  
**16, rue du Général Alain de Boissieu**  
**75015 Paris,**

et sera accompagnée du procès-verbal de déclaration de perte ou de vol établi par les services de police ou consulaires.

**7.2.3** L'Abonné demeure responsable de l'usage de la Carte et du paiement des communications passées, jusqu'à la suspension de la ligne. Le Contrat d'Abonnement reste en vigueur et l'abonnement reste dû pendant la période de suspension.

**7.2.4** SYMA ne saurait être tenue responsable des conséquences d'une déclaration de perte ou de vol fautive ou erronée qui aura conduit à la suspension de la ligne de l'Abonné.

### **7.3** Renouvellement des Cartes aux Abonnés :

Sous réserve de toute justification d'identité de l'Abonné que SYMA jugera utile d'obtenir, SYMA s'engage à renouveler la Carte en cas de vol, de perte ou de défectuosité avérés. Les changements ou renouvellements seront facturés à l'Abonné au prix du tarif en vigueur, sauf en cas de remplacements décidés par SYMA, les frais étant alors supportés par cette dernière.

**7.4** En cas d'utilisation d'un Terminal déclaré volé, SYMA se réserve le droit de suspendre la ligne communiquant depuis le Terminal volé.

## **ARTICLE 8 : TARIFS DES SERVICES ET MODIFICATIONS CONTRACTUELLES**

**8.1** Le tarif des Services, comme ses différentes modalités d'application, fait l'objet d'une Fiche Tarifaire établie et mise à jour par SYMA à l'intention de ses Abonnés. Ce tarif est établi conformément à la réglementation en vigueur au moment de sa fixation.

**8.2** Le tarif applicable au Contrat d'Abonnement et/ou aux Options souscrit(s) par l'Abonné est celui en vigueur au moment de la souscription dudit Contrat et/ou desdites Options. Ce tarif est en principe applicable pendant toute la durée du Contrat excepté en cas de modification contraire. En effet, SYMA se réserve le droit de modifier les tarifs de ses offres et options à tout moment. En cas de variation du taux de TVA dû à une évolution de la législation ou réglementation en vigueur, SYMA pourra modifier les tarifs de ses services.

En cas d'entrée en vigueur d'un tarif réglementé, celui-ci sera applicable au Contrat dans les conditions prévues par la loi ou le règlement le fixant. Toute modification ultérieure de tarif sera portée à la connaissance de l'Abonné, préalablement à sa mise en vigueur.

**8.3** Dans l'hypothèse d'une augmentation de tarif de l'abonnement ou d'une Option, ou d'une modification des conditions contractuelles ou du contenu d'une offre de Service ou encore d'une Option, l'Abonné et, le cas échéant le Tiers Payeur, en est informé un (1) mois avant l'entrée en vigueur du nouveau tarif de l'abonnement ou de l'Option, de la modification des conditions contractuelles ou du contenu de l'offre de Service ou de l'Option. L'Abonné peut mettre fin, selon le cas au Contrat ou à l'Option dans un délai de quatre (4) mois à compter de la notification de ladite modification. La résiliation prend alors effet à la date de réception du courrier de résiliation par SYMA et les dispositions de l'article 16.3.1 ne sont pas applicables. Il est précisé que la résiliation d'une Option n'emporte pas résiliation du Contrat d'Abonnement au Service principal souscrit. Toutefois, il est rappelé que conformément à l'article L224-33 du code de la consommation, les modifications au bénéfice exclusif de l'Abonné, purement administratives, sans impact négatif pour l'Abonné ou découlant directement de la législation applicable n'ouvrent pas droit à résiliation sans application des dispositions de l'article 16.3.1.

**8.4** En outre, sauf exception, l'Abonné peut solliciter auprès de SYMA la modification, en cours de Contrat, de tout ou partie du Service et/ou des Options souscrits initialement. Notamment, le passage d'une offre de Service avec période minimum d'engagement vers une offre de Service sans période engagement n'est possible qu'au terme de la période minimum d'engagement de l'offre initiale, dans les conditions prévues dans le Guide et/ou la Fiche Tarifaire. SYMA se réserve le droit d'exiger une confirmation écrite de la demande de modification formulée par l'Abonné. Lorsque la modification est possible, l'Abonné i) pourra, le cas échéant, se voir facturer des frais dont les conditions sont spécifiées dans la Fiche Tarifaire correspondante et/ou le Guide Tarifaire et notamment en cas d'application des dispositions de l'article 16.2.3. ci-après et ii) se verra, le cas échéant, appliquer la période minimum d'engagement correspondant à la nouvelle offre de Service souscrite qui se substitue à celle qui était en cours. La modification i) du Service interviendra à partir de la prochaine période de facturation (à compter de la réinitialisation mensuelle), et/ou ii) d'une Option interviendra sans délai (sauf le délai techniquement nécessaire à son activation sur le réseau et dans les systèmes d'information de SYMA), le tout, sauf disposition contraire contenue dans la Fiche ou le Guide Tarifaire correspondant notamment pour les Options « forfaits SMS » ou Options « internet mobile » qui interviendront à partir de la prochaine période de facturation.

## **ARTICLE 9 : OBLIGATIONS DE L'ABONNE**

### **9.1** Obligation de paiement :

L'Abonné s'engage à payer le prix des prestations de services qui lui sont fournies par SYMA, selon les modalités prévues aux articles 10 et 11.

### **9.2** Respect de la réglementation

**9.2.1** L'Abonné est tenu en permanence au respect de la réglementation applicable en matière de télécommunications; il est également tenu d'utiliser et de faire utiliser en permanence des Terminaux et accessoires agréés par les autorités compétentes. L'Abonné sera responsable de toutes les conséquences de l'utilisation d'un matériel non agréé.

**9.2.2** L'Abonné s'engage à respecter et à faire respecter par tout utilisateur les prescriptions données par SYMA, relatives à l'organisation et à l'utilisation des Services principaux, additionnels ou optionnels qu'elle met en place. A défaut, SYMA se réserve le droit de suspendre le ou les Service(s) principal(aux) et/ou additionnel(s) et/ou optionnel(s) souscrit(s) par l'Abonné.

**9.2.3** L'Abonné s'interdit de stocker, télécharger ou envoyer toute donnée ou élément prohibé, illicite, illégal, contraire aux bonnes mœurs ou à l'ordre public et portant atteinte ou étant susceptible de porter atteinte aux droits des tiers et notamment aux droits de propriété intellectuelle. De la même façon, l'Abonné s'interdit de transmettre toute publicité non sollicitée ou non autorisée et notamment de se livrer à du « spam » et à la diffusion de « junk mail » ainsi que tout agissement ayant pour conséquence l'encombrement des serveurs de messagerie de l'Opérateur, des abonnés ou des réseaux. Par conséquent, l'Abonné assume toute responsabilité, tant civile que pénale, attachée à ces opérations. Par ailleurs, conformément à la loi n°2009-669 du 12 juin 2009, l'Abonné doit veiller à ce que son accès à Internet ne fasse pas l'objet d'une utilisation à des fins de reproduction, de représentation, de mise à disposition ou de communication au public d'œuvres ou d'objets protégés par un droit d'auteur ou un droit voisin sans l'autorisation du(des) titulaire(s) de ces droits sur ces œuvres ou objets. L'Abonné reconnaît qu'en cas de manquement à cette obligation, il pourra être identifié par tout ayant-droit et par la Haute Autorité pour la Diffusion des Œuvres et la Protection des Œuvres sur Internet (HADOPI) aux fins de voir mener contre lui une procédure administrative ou judiciaire. Par ailleurs, l'Abonné reconnaît que la violation des droits d'auteur ou des droits voisins constitue un acte de contrefaçon passible de sanctions civiles et/ou pénales.

**9.3** Offres de Services contenant des illimités Lorsque l'Abonné souscrit à une offre de Services comprenant un nombre de communications voix et/ou, SMS et/ou MMS illimités, le type de communications voix, SMS ou MMS concernés, les éventuelles restrictions telles que plages horaires, limitation du nombre de correspondants différents dans le mois, limitation des durées d'appel, ou destinations sont définis dans le Guide et/ou la Fiche Tarifaire relatifs à cette offre. Lorsque les communications voix, SMS ou MMS illimités sont possibles, elles ne sont autorisées qu'entre deux personnes physiques et pour un usage non lucratif direct. En cas d'utilisation non-conforme aux indications et/ou restrictions figurant dans le Guide et/ou les Fiches Tarifaires, le Contrat pourra être suspendu sans délai à compter d'une simple notification adressée par tous moyens puis résilié dans les conditions de l'article 16 des présentes et dans tous les cas SYMA se réserve le droit de refacturer les communications et/ou SMS et/ou MMS émis irrégulièrement ou interdits au prix d'une communication, d'un SMS ou d'un MMS hors forfait, au tarif mentionné dans le Guide et/ou la Fiche Tarifaire ou d'une communication voix, SMS, MMS dans le forfait pour les forfaits bloqués. Constituent des cas d'utilisation non-conformes d'une offre de Services comprenant des communications voix, SMS ou MMS illimités :

- i) le détournement manifeste de l'offre,
- ii) l'utilisation des offres, des communications ou des SMS aux fins d'en faire commerce,
- iii) l'utilisation à titre gratuit ou onéreux d'une telle offre de Services en tant que passerelle de réacheminement de communications, les appels depuis un boîtier radio ou depuis et vers une plateforme téléphonique, les appels depuis les centres d'appels, les appels via des dispositifs de type callback (mise en relation et/ou en fonction de rappel), les usages de type télémarketing,
- iv) l'utilisation ininterrompue du forfait par le biais d'une composition automatique et en continu de numéros sur la ligne,
- v) l'envoi en masse ou groupé de SMS de façon automatisée,
- vi) la cession, la revente totale ou partielle des communications voix, SMS ou MMS illimités,
- vii) l'utilisation partagée du Service et notamment associer la Carte SIM à un équipement de type routeur à des fins de partage de l'accès entre plusieurs utilisateurs.

#### **9.4 Utilisation du Service en Itinérance depuis l'Union Européenne et les DOM**

Les communications (appels voix, SMS/MMS et connexions Internet) depuis l'Union Européenne et les DOM vers un autre réseau des pays de cette zone sont déduites ou incluses de l'offre de Service sous réserve d'une utilisation non abusive. Les usages ci-dessous sont considérés comme abusifs :

- une consommation en Itinérance plus élevée que la consommation nationale et une présence en itinérance plus importante que la présence nationale pendant une période de quatre (4) mois
- inactivité prolongée d'une carte SIM associée à l'utilisation principalement, sinon exclusivement au sein de l'UE ou DOM,
- l'activation et l'utilisation en séries de multiples cartes SIM par le même Abonné en itinérance dans les pays de la zone UE ou DOM.

Dans les cas d'un tel usage, l'Abonné sera averti par SYMA par tous moyens et bénéficiera d'un délai de quinze (15) jours pour modifier ses usages. A défaut, SYMA procédera à la facturation de frais supplémentaires conformément au Guide ou la Fiche tarifaire applicable. En complément de l'article 9.3, la revente organisée de carte SIM est interdite sous peine de sanction pouvant aller jusqu'à la résiliation immédiate du Contrat par SYMA, pour faute de l'Abonné, avec le cas échéant, facturation les redevances d'abonnement jusqu'au terme de la période minimale d'engagement en cours, sans préjudice de tous dommages et intérêts auxquels SYMA pourra prétendre.

#### **9.5 Présentation du numéro**

**9.5.1** Lorsque l'Abonné a accès au numéro de ses correspondants qui ont accepté la divulgation de leur numéro, il s'engage à n'utiliser les numéros reçus qu'à des fins privées, à l'exclusion de la constitution de tout fichier.

#### **9.6 Changement d'informations concernant l'Abonné :**

L'Abonné s'engage à informer SYMA dans les quinze (15) jours de toute modification relative aux informations qu'il a communiquées lors de la souscription de l'abonnement et notamment, de tout changement d'adresse ou de domiciliation bancaire. A défaut, SYMA se réserve la possibilité d'appliquer les dispositions des articles 14-1 et 16-1.

**9.7** L'Abonné est entièrement responsable de l'utilisation de l'intégralité des Services liés à son abonnement jusqu'à l'expiration du Contrat d'Abonnement. Notamment, les Services commercialisés par SYMA et objet du Contrat sont destinés à l'émission et à la réception d'appels voix et/ou data entre personnes physiques, pour un usage personnel, non lucratif, non commercial et non contraire aux lois et règlements en vigueur et, ce en dehors de tout usage particulier. A ce titre, l'Abonné s'engage à utiliser le Service souscrit conformément à l'usage pour lequel il a été défini et commercialisé. Les usages data de type peer to peer et newsgroups sont interdits sauf mention contraire dans le Guide ou la Fiche Tarifaire. Tout détournement d'usage et notamment la commercialisation du Service (moyennant ou non une contrepartie financière), l'utilisation du Service à des fins autres que personnelles, avec un boîtier radio ou en tant que passerelle de réacheminement de communications (en émission ou en réception), de mise en relation, ou l'envoi en masse de messages de manière automatisée ou non, l'utilisation du Service de manière quasi permanente en dehors de la France métropolitaine, c'est-à-dire sans effectuer au moins un usage en France métropolitaine tous les deux (2) mois sont formellement prohibés sous peine de sanction pouvant aller jusqu'à la résiliation immédiate du Contrat par SYMA, pour faute de l'Abonné, ce dernier conservant la possibilité de démontrer l'existence d'une cause exonératoire de sa responsabilité en application des dispositions du droit commun. SYMA se réserve le droit de facturer les redevances d'abonnement jusqu'au terme de la période minimale d'engagement en cours, sans préjudice de tous dommages et intérêts auxquels elle pourrait prétendre.

**9.8** Si l'Abonné confie le Service auquel il a souscrit à un autre utilisateur personne physique, il est averti que ce dernier peut modifier le Contrat et/ou souscrire à des options et/ou services complémentaires. L'Abonné reste seul responsable des modifications du Contrat et/ou de la souscription à des options et/ou services complémentaires effectués par cet utilisateur ainsi que de l'usage du Service et reconnaît qu'il est responsable envers SYMA au titre de ces actes.

#### **ARTICLE 10 : MODALITÉS DE PAIEMENT**

**10.1** Les sommes facturées sont dues à la date d'établissement de la facture et payables à réception de facture, sauf stipulation contraire.

**10.2** L'Abonné s'engage à payer ou à faire payer par le Tiers- Payeur le prix des Services et/ou prestations fournies dès réception de la facture.

**10.3** Le paiement s'effectue par prélèvement automatique sur compte bancaire ou par carte bancaire. En cas de paiement par prélèvement, l'Abonné devra obligatoirement renseigner et remettre à SYMA le formulaire intitulé « Mandat de prélèvement SEPA ». La référence unique de Mandat dite « RUM » communiquée par SYMA devra être conservée par l'Abonné.

Toute demande relative au Mandat (modification des coordonnées bancaire ou révocation) devra impérativement préciser le numéro RUM et être adressée au Service Clients à l'adresse suivante :

**Service Clients SYMA**  
**16 rue du Général Alain de Boissieu**  
**75015 Paris**

Toute somme due à SYMA par l'Abonné sera de plein droit, à compter de la date d'exigibilité et jusqu'à la date du paiement, porteuse d'intérêts de retard sur la base de trois fois le taux d'intérêts légal.

SYMA se réserve en outre le droit d'entreprendre toute action visant à obtenir le paiement de ses créances, ainsi que la réparation de son préjudice.

**10.4** En application de l'article L34-2 du code des postes et des communications électroniques, le délai de prescription des créances de SYMA est d'un (1) an à compter de leur exigibilité. De même, conformément à cet article, la prescription est acquise au profit de SYMA pour toute demande de restitution de prix des Services présentées après un délai d'un (1) an à compter du jour du paiement.

#### **ARTICLE 11 : CONDITIONS DE PAIEMENT PAR UN TIERS-PAYEUR**

**11.1** SYMA pourra, après étude, accepter l'exécution des obligations financières de l'Abonné par un Tiers-Payeur.

**11.2** SYMA s'engage à informer le Tiers-Payeur, en complément de l'Abonné dans les conditions prévues à l'article 8.2 des présentes, de toute modification des tarifs des Services qu'il fournit à l'Abonné.

**11.3** Au moment de la souscription du Contrat d'Abonnement, l'Abonné fournit une attestation signée par le Tiers-Payeur par laquelle celui-ci s'engage à payer le prix des Services fournis par SYMA à l'Abonné, dans les conditions prévues par l'article 10, accompagné du Mandat de prélèvement SEPA dûment renseigné.

**11.4** L'Abonné s'engage à informer le Tiers-Payeur que ce dernier peut mettre fin à son obligation de paiement par lettre recommandée avec accusé de réception adressée à SYMA. Le Tiers-Payeur est libéré par le paiement de la première facture mensuelle qui suit la réception de la lettre recommandée.

**11.5** La désignation d'un Tiers-Payeur n'exonère pas, en cas de défaillance de celui-ci, l'Abonné de son obligation de paiement.

## **ARTICLE 12 : FACTURATION DES SERVICES**

**12.1** SYMA établit mensuellement une facture sur support durable électronique disponible dans l'Espace Client en ligne. L'Abonné est informé de la disponibilité de la facture par courrier électronique ou par SMS. Chaque facture restera accessible via cet Espace pendant une durée de douze (12) mois. Sur simple demande lors de la souscription ou en cours de l'abonnement, l'Abonné pourra bénéficier de l'envoi de ses factures à venir sur support papier par courrier postal. Si la demande intervient en cours de Contrat, elle est prise en compte dix (10) jours ouvrés après la date de cette demande. Les factures mensuelles comprennent :

- a) Les redevances d'abonnement mensuelles perçues d'avance,
- b) Le montant des communications passées,
- c) Le cas échéant :
  - 1 - les frais de mise en service de la ligne,
  - 2 - les prestations complémentaires,
  - 3 - les produits ou services achetés ou utilisés auprès de fournisseurs tiers,
  - 4 - les autres frais dus en vertu des présentes.
- d) La date de fin d'engagement.

Le décompte des éléments de facturation établi par l'Opérateur et servant de base à la facture est opposable à l'Abonné en tant qu'élément de preuve. SYMA tient à la disposition de l'Abonné tout élément justificatif de la facture, selon l'état des techniques existantes. Ce qui précède n'interdit pas à l'Abonné qui entendrait contester le décompte des éléments de facturation, d'apporter la preuve contraire et ce, pour tout moyen légalement admissible.

**12.2** Selon la modalité de paiement choisie, la facture est adressée soit à l'Abonné, soit au Tiers-Payeur. Dans le cadre du prélèvement SEPA, l'Abonné et/ou le Tiers-Payeur seront informés au moins cinq (5) jours avant la date d'échéance du prélèvement, ce que l'Abonné et/ou le Tiers-Payeur acceptent expressément.

**12.3** Dans le cadre des achats multimédias, le coût des services payants mis à disposition par des prestataires de services (éditeurs de contenus) est communiqué à l'Abonné lors de la validation de son achat. SYMA ne saurait être tenue pour responsable de l'inexécution et/ou de la défaillance du prestataire dans ses obligations de services ou de contenus de service, SYMA n'intervenant que pour facturer le prix du service multimédia pour le compte de l'éditeur de contenu concerné. SYMA offre néanmoins à ses Abonnés la possibilité d'activer un système de contrôle parental leur permettant de bloquer l'accès à certains services de contenu tel que cela est précisé à l'article 13.3 ci-après. SYMA met aussi à disposition de l'Abonné des Options bloquant les appels vers les numéros ou SMS surtaxés ou encore les achats multimédias. Ces options sont activables sur simple demande auprès du Service Client.

**12.4** L'attention de l'Abonné est attirée sur le fait que les systèmes de communication et/ou d'information incorporés par certains constructeurs dans leurs véhicules automobiles permettent d'enrichir par exemple les fonctionnalités du GPS, en accédant à des services multimédias générant des communications data au moyen d'une carte SIM lorsque cette dernière est couplée avec ledit système préinstallé dans le véhicule (ex : connexions Bluetooth et/ou carte SIM jumelle). En fonction du Service souscrit par l'Abonné, ce dernier pourra en conséquence se voir facturer des communications data hors ou au-delà du forfait ce qu'il reconnaît et accepte expressément. Pour plus d'information, l'Abonné est invité à contacter son Service Client.

**12.5** L'Abonné peut bénéficier de la facturation détaillée gratuite, sur demande auprès du Service Client de SYMA.

## **ARTICLE 13 : OBLIGATIONS DE SYMA (QUALITE DE SERVICE) ET RESPONSABILITE**

### **13.1. Obligations de SYMA**

**13.1.1** Conformément à la réglementation en vigueur et en particulier, aux dispositions de l'article L.33-1 du code des postes et des communications électroniques, SYMA prend toutes les dispositions pour assurer la permanence, la continuité et la qualité de son service de radiotéléphonie publique numérique GSM, UMTS et LTE dans la zone de couverture, sauf dans les cas de force majeure visés à l'article 16 et dans les limites de responsabilité figurant à l'article 13.2.

**13.1.2** Délai de mise en service : l'activation du Service intervient dans un délai maximum de 8 jours ouvrés à compter de l'enregistrement de la souscription du Contrat (sous réserve de la mise en œuvre d'une procédure de Portabilité du numéro auquel cas la prise d'effet intervient au moment de la Portabilité effective du numéro). Le dépassement de ce délai imputable à SYMA ouvre droit, sur demande de l'Abonné, à une indemnisation calculée sur le montant de l'abonnement mensuel au prorata temporis entre la date d'activation prévue et la date d'activation effective.

**13.1.3** En cas d'interruption, SYMA s'engage à rétablir le Service dans un délai de deux (2) semaines à compter de sa survenance (sauf cas de force majeure). L'Abonné victime d'une indisponibilité du service voix et/ou data peut prétendre à une indemnisation d'un montant égal, au minimum, au prorata de son abonnement mensuel, correspondant à la période pendant laquelle l'Abonné n'a pas bénéficié du service voix et/ou data. L'indemnisation est accordée sous réserve que l'Abonné justifie à SYMA par tout moyen qu'il était dans la zone de l'incident à la date de sa survenance. Un signalement dans un très court délai (24 h suivant la fin de l'incident) permettra à SYMA de vérifier la réalité de la présence de l'Abonné dans la zone concernée. La demande d'indemnisation devra être formulée par tout moyen écrit auprès du Service Client. Cette demande sera traitée dans les 30 jours de la réception de la demande. Aucune indemnisation ne sera due si l'indisponibilité du service voix et/ou data est due à un cas de force majeure, si l'interruption de Service intervient dans le cadre de la portabilité.

**13.1.4.** Le débit maximum estimé sur les réseaux 3G/3G+/4G/4G+/5G varie en fonction des capacités et de l'état de ces réseaux (nombre d'utilisateurs raccordés simultanément à l'antenne réseau) des spécificités techniques du Terminal mobile de l'Abonné, de la situation géographique de l'Abonné lors de la connexion au réseau mobile, de sa situation mobile ou statique, des obstacles existants entre le réseau mobile et le Terminal, de l'offre commerciale souscrite, de l'usage cumulé de plusieurs services/applications simultanément sur le Terminal ou encore la capacité du site internet consulté. Pour la 5G, le débit maximum estimé dépend également des fréquences sur lesquelles le réseau est déployé. Afin d'assurer une qualité de service optimale sur son réseau, au bénéfice de ses abonnés, SYMA pourra limiter le débit maximum en cas de dépassement du volume internet défini dans le cadre du Service souscrit. C'est en conséquence de cela que le débit maximum que peut observer l'Abonné pourrait être différent du débit maximum théorique annoncé.

**13.2** La responsabilité de SYMA ne saurait être engagée :

- en cas d'inexécution par l'Abonné de ses obligations, notamment de son obligation de paiement,
- du fait des prestations rendues par des prestataires de services indépendants auxquelles l'Abonné peut avoir accès par l'intermédiaire des services vocaux ou Internet mobile,



- en cas de cessation de l'autorisation d'exploitation du Service sur décision de l'autorité publique ;
- en cas de force majeure, telle que définie à l'article 15,
- en cas de litige lié à la souscription d'un service via SMS, MMS, une application ou l'Internet par l'Abonné. Ce dernier devra donc porter sa réclamation à l'éditeur du service.

### 13.3 Obligations spécifiques liées à l'internet mobile.

SYMA n'est pas responsable des éventuelles conséquences dommageables pour l'Abonné du fait de l'accès, de la prise de connaissance ou de l'usage de contenus disponibles sur le réseau Internet. Elle s'engage toutefois à mettre en œuvre tous les moyens lui permettant de veiller au respect de la législation, notamment dans ses rapports avec ses fournisseurs de service ou de contenus. Compte tenu du secret dont doivent bénéficier les correspondances privées, SYMA n'exerce aucun contrôle sur le contenu ou les caractéristiques des données reçues ou transmises par l'Abonné sur le Réseau et/ou sur le réseau Internet. Toutefois, pour assurer une bonne gestion du système d'accès au réseau Internet, SYMA se réserve le droit de supprimer tout message ou d'empêcher toute opération de l'Abonné susceptible de perturber le bon fonctionnement du Réseau ou du réseau Internet ou ne respectant pas les règles de fonctionnement, d'éthique et de déontologie. Il peut être fait exception à cette règle de confidentialité dans les limites autorisées par la loi, à la demande des autorités publiques et/ou judiciaires. SYMA informe l'Abonné qu'internet n'est pas un réseau sécurisé. Dans ces conditions, il appartient à l'Abonné de prendre toutes les mesures appropriées de façon à protéger ses propres données et/ou logiciels notamment de la contamination d'éventuels virus circulant sur le réseau Internet ou de l'intrusion d'un tiers dans le système de son Terminal à quelque fin que ce soit et de procéder régulièrement à des sauvegardes. SYMA informe également l'Abonné que l'intégrité, l'authentification et la confidentialité des informations, fichiers et données de toute nature qu'il souhaite échanger sur le réseau Internet ne peuvent être garanties sur ce réseau. L'Abonné ne doit donc pas transmettre via ce réseau des messages dont il souhaiterait voir la sécurité garantie de manière infaillible. SYMA attire l'attention de l'Abonné sur la diversité et la nature des contenus et services accessibles sur Internet et notamment, sur l'existence de contenus susceptibles de heurter les mineurs.

## ARTICLE 14 : SUSPENSION OU LIMITATION DES SERVICES

14.1 SYMA se réserve le droit de suspendre ou de limiter l'émission des appels, l'accès aux Services souscrits par l'Abonné, après avoir avisé ce dernier par tout moyen resté sans effet dans le délai imparti, en cas d'inexécution d'une des obligations de l'Abonné prévues à l'article 9.

### 14.2 Suspension liée aux modalités de paiement :

14.2.1 En cas de non-paiement total ou partiel d'une facture à la date limite de paiement figurant sur la facture et après relance par lettre simple ou SMS, restée sans effet dans le délai imparti, les Services pourront être suspendus à l'initiative de SYMA. En cas de non-paiement faisant suite à plusieurs incidents de paiement, les Services pourront être suspendus à l'initiative de SYMA, sans préavis.

14.2.2 Dans l'hypothèse du paiement par un Tiers-Payeur, les Services pourront être suspendus par SYMA, en application de l'article 14.2.1 des présentes, si le Tiers-Payeur manque à son obligation de paiement.

14.2.3 Dans l'hypothèse prévue à l'article 15.2.2, la suspension n'intervient pas si l'Abonné a réglé lui-même les factures afférentes à son ou ses propre(s) abonnement(s).

14.4 Conséquences de la suspension ou de la limitation des Services : L'Abonné et le Tiers-Payeur restent redevables de l'abonnement pendant la période de suspension ou de limitation des Services.

## ARTICLE 15 : INTERRUPTION DE SERVICE - FORCE MAJEURE

15.1 Les Services peuvent être interrompus en cas de force majeure. Les cas de force majeure sont ceux retenus par les tribunaux français.

15.2 En cas d'interruption des Services pour cause de force majeure dont la durée excéderait quinze (15) jours, le Contrat d'Abonnement pourra être résilié sans que l'Abonné puisse prétendre à aucune indemnité.

15.3 Les opérations techniques de Portage entre l'Opérateur Donneur et l'Opérateur Receveur, le jour du portage, peuvent entraîner une interruption des services d'une durée maximum de quatre (4) heures. La responsabilité de SYMA ne saurait être engagée du fait de cette interruption de service liée aux opérations techniques de portage si cette dernière est inférieure à 4 heures.

## ARTICLE 16 : RESILIATION DU CONTRAT D'ABONNEMENT

### 16.1 Résiliation par SYMA :

SYMA pourra résilier le Contrat d'Abonnement sans nouvelle mise en demeure si, dix (10) jours après la suspension des Services, l'Abonné ou le Tiers-Payeur ne s'est pas acquitté de ses obligations, notamment de ses obligations de paiement. En outre, SYMA peut résilier le Contrat d'Abonnement en cas d'arrêt de la commercialisation d'une offre de Service en informant l'Abonné avec un préavis d'un (1) mois. Dans une telle hypothèse, les dispositions de l'article 16.3.1 ne sont pas applicables.

### 16.2 Résiliation par l'Abonné :

16.2.1 A l'issue de la période minimale initiale d'engagement stipulée à l'article 5 ou de toute période minimale suite à un réengagement, comme dans le cas d'une offre sans engagement, l'Abonné peut mettre fin au Contrat à tout moment. Lorsque l'Abonné souhaite résilier son forfait tout en conservant son numéro de téléphone, celui-ci doit contacter le serveur vocal d'information accessible gratuitement depuis sa ligne mobile au numéro 3179, afin d'obtenir son relevé d'identité Opérateur (RIO) et une confirmation de ce numéro par sms. L'Abonné doit ensuite communiquer ces informations à l'Opérateur Receveur de son choix qu'il mandate pour conserver son numéro et résilier sa ligne. La résiliation de la ligne interviendra alors dans un délai maximum de trois (3) jours (hors dimanche et jours fériés) avec le Portage effectif du numéro. Dans les cas de Portabilité Sortante, SYMA en tant qu'Opérateur Donneur n'est pas responsable des incidents de Portabilité du numéro intervenant chez l'Opérateur Receveur, ou encore résultant d'une faute imputable à l'Abonné : l'Abonné doit notamment veiller à ce que le numéro soit actif jusqu'au jour de la Portabilité et ne fasse pas déjà l'objet d'une autre demande de Portabilité. Lorsque l'Abonné souhaite résilier sa ligne sans conserver son numéro, celui-ci doit notifier son intention par lettre recommandée avec accusé de réception adressée à SYMA. La résiliation de son Contrat prend effet dix (10) jours après la date de réception de la demande écrite par SYMA sauf pour l'Abonné à préciser expressément dans sa demande que cette résiliation prenne effet à une date ultérieure qu'il aura pris soin de définir.

16.2.2 Au cours de la période minimale d'engagement le Contrat peut être résilié à tout moment par l'Abonné pour justes motifs et cela sans que le client soit redevable des mensualités restantes, notamment dans les cas suivants : absence de couverture réseau au domicile principal de l'Abonné, surendettement de l'Abonné (notification de recevabilité en commission de surendettement des particuliers), chômage (suite à la rupture d'un contrat de travail à durée indéterminée hors cas de souscription du Contrat de Service ou de réengagement de la période minimum d'engagement intervenue lors de la période de préavis, faillite personnelle, redressement ou liquidation judiciaire), déménagement du domicile principal dans une région non couverte, mutation à l'étranger d'une durée supérieure à trois (3) mois, maladie rendant impossible l'utilisation du Service, mise en détention dans un établissement pénitentiaire d'une durée supérieure à trois (3) mois, le tout sous réserve de la notification, par lettre recommandée avec accusé de réception, d'un justificatif adressé à SYMA dans les trente (30) jours suivant la date de l'événement. La résiliation prend alors effet à la date de réception du courrier de résiliation par SYMA.

**16.2.3** En cas de décès de l'Abonné, le Contrat peut être résilié avec effet immédiat, soit par les ayants droit, soit par SYMA. La poursuite du Contrat par les ayants droit, préalablement agréés par SYMA, entraîne leur adhésion aux présentes Conditions Générales d'Abonnement.

**16.2.4** A l'issue de l'éventuelle période minimum d'engagement associée à une Option telle que stipulée dans le Guide ou la Fiche Tarifaire correspondante, comme dans le cas d'une Option sans engagement ou dans le cas prévu à l'article 9.3, l'Abonné peut mettre fin à tout moment à une Option par lettre recommandée avec accusé de réception adressée au Service Clients de SYMA. Il est expressément entendu que la résiliation d'une Option n'entraîne pas la résiliation du Contrat pour le Service auquel elle se rattache. La résiliation de l'Option interviendra dans un délai de dix (10) jours suivant la date de réception par SYMA de la demande écrite de résiliation. En cas de résiliation d'une Option pendant sa période minimum d'engagement, il sera fait application des dispositions de l'article 17.3.1 ci-après.

**16.2.5.** Conformément à l'article L224-34 du code de la consommation, en cas d'écart significatif, permanent ou fréquent, entre les performances réelles d'un service de communication électronique, autre qu'un service d'accès à Internet (mobile pour la data), et les performances indiquées à l'article 13.1, l'Abonné peut résilier son contrat d'Abonnement se voir appliquer les pénalités restantes dues en cas d'engagement. La résiliation prend effet 10 jours suivant la date de réception de la lettre de résiliation par SYMA.

**16.3** Conséquences de la résiliation :

**16.3.1** Dans tous les cas de résiliation, pour quelque motif que ce soit, les sommes restantes dues deviennent immédiatement exigibles. En cas de résiliation pendant la période minimale d'engagement du Service et/ou d'une Option, les redevances d'abonnement relatives au Service et/ou à l'Option, sont dues jusqu'au terme de cette période.

#### **ARTICLE 17 : CESSION**

**17.1** L'Abonné peut céder ou transférer le Contrat, à titre gratuit, à tout tiers remplissant les mêmes conditions que l'Abonné, sous réserve d'être à jour de l'ensemble des sommes dues et de fournir à SYMA les mêmes documents que ceux nécessaires lors de la souscription au Contrat, accompagnés d'une autorisation écrite du cessionnaire. Une fois ces documents reçus et afin de régulariser la situation, SYMA adressera à l'Abonné un dossier de transfert de titulaire qui formalisera la cession du Contrat et qui devra être retourné signé par l'Abonné et le cessionnaire.

**17.2** SYMA peut céder ou transférer à un tiers, sous quelque forme que ce soit, le bénéfice du présent Contrat. L'Abonné ne peut se prévaloir de ce transfert pour résilier le Contrat dès lors que les conditions en sont inchangées.

#### **ARTICLE 19 : RECLAMATIONS**

Toute réclamation relative à la conclusion, l'interprétation, ou à l'exécution des présentes doit être formulée auprès du Service Client par téléphone ou adressée par courrier à l'adresse suivante :

**Service Clients - SYMA**  
**16, rue du Général Alain de Boissieu**  
**75015 Paris**

Le Service Clients s'engage à traiter la demande dans un délai d'un (1) mois à compter de la réception de la réclamation et à apporter une réponse par tous moyens. Si l'Abonné n'est pas satisfait de la réponse obtenue, il a la possibilité de formuler, par écrit uniquement, un recours auprès du Service Consommateurs de SYMA, sous réserve que ses motifs soient identiques à ceux de sa demande initiale auprès du Service Client, à l'adresse suivante :

**Service Consommateurs – SYMA**  
**16, rue du Général Alain de Boissieu**  
**75015 Paris.**

Les réclamations sont traitées dans un délai d'un (1) mois à compter de leur réception par le Service Consommateurs. Après épuisement des voies de recours amiables internes à SYMA, si un désaccord subsiste toujours, l'Abonné est en droit de saisir gratuitement le médiateur des communications électroniques directement sur son site internet ([www.mediateur-telecom.fr](http://www.mediateur-telecom.fr)). Pour cela, il doit renseigner le formulaire en ligne disponible sur le site internet du médiateur ou sur simple demande auprès du Service Consommateurs.

#### **ARTICLE 20 : GENERALITES**

Les dispositions contenues dans les présentes Conditions Générales d'Abonnement issues du code de la consommation ne sont applicables qu'aux consommateurs et non professionnels. Les présentes Conditions Générales d'Abonnement ainsi que le Contrat d'Abonnement sont soumis au droit français. Tout différend qui ne trouve pas de solution amiable est soumis à l'appréciation des juridictions compétentes. Lorsque l'Abonné est commerçant, tout différend né à l'occasion de la conclusion, de l'interprétation ou de l'exécution des présentes est soumis au Tribunal de commerce de Paris.



## 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 irrémédiable. 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](http://www.WHO.int/fr) - [www.anses.fr](http://www.anses.fr) - [www.radiofrequences.gouv.fr](http://www.radiofrequences.gouv.fr) -



## Comment se rétracter chez SYMA ?

Vous avez souscrit à un forfait sur notre site [www.syamamobile.com](http://www.syamamobile.com) et vous avez changé d'avis ?

Ce n'est pas un souci. Conformément aux dispositions du Code de la Consommation, vous disposez de 14 jours à compter de la conclusion du contrat à distance pour vous rétracter, sans avoir à vous justifier.

Pour nous informer de votre décision, renvoyez par courrier postal le formulaire de rétractation figurant ci-dessous, accompagné d'un justificatif d'identité, à l'adresse suivante :

SYMA

16 rue du Général Alain de Boissieu

75015 Paris

SYMA vous remboursera tous les paiements que vous aurez effectués à SYMA.

Vous recevrez votre remboursement dans les 14 jours à compter du jour où SYMA est informée de votre demande de rétractation.

Si vous avez demandé l'activation de vos services au cours de la période de rétractation, une facture sera établie avec le prix de vos consommations, et le prorata de vos abonnements, services ou options jusqu'à votre rétractation.

## Formulaire de rétractation

(Veuillez compléter et renvoyer le présent formulaire uniquement si vous souhaitez vous rétracter du contrat)

Votre numéro de transaction \_\_\_\_\_

À l'attention de SYMA – Service Clients – 16, rue du Général Alain de Boissieu 75015 Paris

Je vous notifie par la présente ma rétractation du contrat portant sur la prestation de service ci-dessous

(indiquer le service concerné, ex. Forfait 19,90€) : \_\_\_\_\_

Commandé le : 

|    |    |      |
|----|----|------|
| JJ | MM | AAAA |
|----|----|------|

 \_\_\_\_\_

Mes nom et prénom : \_\_\_\_\_

Mon adresse : \_\_\_\_\_

|  |  |  |  |  |  |
|--|--|--|--|--|--|
|  |  |  |  |  |  |
|--|--|--|--|--|--|

Mon numéro de téléphone : 

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|

 \_\_\_\_\_

Date : 

|    |    |      |
|----|----|------|
| JJ | MM | AAAA |
|----|----|------|

 \_\_\_\_\_

Signature : \_\_\_\_\_