

**CONDITIONS GÉNÉRALES D'UTILISATION - FORFAITS SYMA - OCTOBRE 2024****Compteur consommations**

- Les crédits de consommation compris dans les Forfaits SYMA ont une durée de validité d'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).
- Les Forfaits SYMA sont valables pendant 1 mois à compter de leur date de souscription ou de renouvellement 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 correspond au cumul du volume des données internet envoyées depuis la ligne SYMA.
- SYMA met en œuvre des mesures de gestion de trafic pour optimiser l'accès de tous ses abonnés à son réseau. Dans ce cadre, SYMA 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 déraisonné du service roaming (voir les règles d'usage raisonnable définies à l'article 9.4 des Conditions Générales d'Abonnement des Forfaits Syma), le service pourra être restreint et des frais supplémentaires pourront être facturés (voir Brochure Tarifaire).
- Les Forfaits SYMA sont réservés à un usage personnel, raisonnable et non lucratif.
- Appels, SMS et MMS limités à 50 destinataires différents au maximum par mois.
- Appels vers les destinations internationales incluses limités à 5 destinataires différents au maximum par mois.
- Les SMS et MMS 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 entrainera 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 pour un compte SYMA déjà actif, remplace les données précédentes et annule les avoirs en cours (Forfaits Bloqués, Options 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) et consommées dans ce contexte.

La suppression du renouvellement automatique par prélèvement bancaire / Carte Bancaire 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.syamamobile.com](http://www.syamamobile.com).
- Tout achat d'un forfait entraîne l'acceptation expresse des conditions générales.
- SYMA se réserve le droit de modifier ses conditions avant la date prévue selon les conditions tarifaires du marché du gros vers l'international.
- **En cas d'usage abusif de SMS ou de MMS (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.syamamobile.com](http://www.syamamobile.com)).
- Il appartient au Client de contrôler sa consommation pour rester dans les limites de son Forfait. Pour ce faire, SYMA met gracieusement à la disposition du Client des indicateurs de niveau de consommation dans son espace client.
- **Pour les Forfaits** : 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 avec renouvellement automatique par prélèvement bancaire, 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 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 (le formulaire est attaché aux conditions générales d'abonnement des forfaits SYMA).

- 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 ou en cliquant la case prévue à cet effet lors de sa commande sur le site marchand de SYMA, 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.

- **Toute rétractation de Forfait pour une ligne SYMA (non portée) entraîne la résiliation de la carte SIM et la perte définitive du numéro associé.**

**Résiliation (pour les Forfaits)**

Le Client peut mettre fin de plein droit à son Contrat d'abonnement en faisant une demande en ligne depuis son espace client ou en contactant le Service Clients SYMA par courrier recommandé avec accusé de réception. Le Client peut aussi faire une demande de portabilité auprès d'une autre opérateur. La résiliation du Contrat prend effet dans un délai de 10 jours suivant la réception de la demande de résiliation par SYMA (3 jours en cas de portabilité). 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 reçu par email lors de la souscription, rempli et signé, accompagné d'un justificatif d'identité en cours de validité ou faire sa demande en ligne depuis son espace client sur le site [www.symamobile.com](http://www.symamobile.com).

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](http://www.symamobile.com) ou contacter le Service clients depuis votre mobile : 243 (communication gratuite) ou depuis un poste fixe : 0 800 94 39 03 (appel gratuit en France Métropolitaine) ou au 01.70 38 18 22 depuis l'étranger (appel non surtaxé).