

CONDITIONS GENERALES DE VENTE ET D'UTILISATION DU SITE SYMA

PRÉAMBULE

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

Toute prise de commande au titre d'un produit figurant au sein de la boutique en ligne du site web www.symamobile.com suppose la consultation préalable et l'acceptation des présentes Conditions Générales 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.

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

ARTICLE 3 : VALIDATION DE LA COMMANDE

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, il reconnaît en avoir une parfaite connaissance, renonçant de ce fait à se prévaloir de tout document contradictoire, et notamment de ses propres conditions générales d'achat, l'acte d'achat entraînant acceptation de ces CGV. Cette confirmation ainsi que l'ensemble des données que SYMA aura enregistrées 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 e-mail à l'adresse électronique communiquée par le Client au moment de la souscription à son Forfait SYMA. Les factures seront également téléchargeables dans son espace personnel MY SYMA sur le site



www.symamobile.com. Le Client peut, sur simple demande effectuée par tout moyen et à tout moment, y compris lors de la souscription, demander à recevoir gratuitement ses factures sur support papier.

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

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

Le Prélèvement SEPA doit être privilégié.

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

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

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

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

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

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

ARTICLE 7 : SÉCURISATION

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

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

ARTICLE 8 : INFORMATIONS SUR LES PRODUITS

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

8-b : Les informations sur les tarifs de communication et leur variation sont fournies aux abonnés selon la grille tarifaire établie et mise à jour par SYMA. En cas de modification contractuelle, entraînant notamment une hausse des tarifs, SYMA informera ses clients au moins un mois avant sa prise d'effet. Tel que stipulé au contrat d'abonnement, la résiliation du contrat par l'abonné est possible à tout moment, 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.

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

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

ARTICLE 9 : LIVRAISON

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

Le Client doit vérifier le contenu du colis en présence d'un agent de la Poste lors de la livraison. En cas d'avarie ou de colis ouvert, il conviendra de porter une réclamation auprès des services postaux et d'en adresser copie à SYMA.

ARTICLE 10 : DROIT DE RÉTRACTATION et RECLAMATIONS

Conformément aux dispositions en vigueur du Code de la consommation, le Client qui souscrit à distance a la faculté d'exercer son droit de rétractation 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 SYMA :

SERVICE CLIENT INTERNET SYMA

16, rue du Général Alain de Boissieu 75015 Paris

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

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

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 SYMA 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° Etre 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), et contre des virus éventuels. SYMA ne saurait être tenu pour responsable du dysfonctionnement des réseaux et des matériels téléphoniques étrangers.

ARTICLE 14 : PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES

SYMA traite toutes les informations concernant le Client avec la plus stricte confidentialité. Lors de ses achats, SYMA ne demande au Client que les informations indispensables pour un traitement de qualité et un suivi attentif de sa commande. Conformément à la Loi "Informatique et Libertés" du 6 janvier 1978 le Client bénéficie d'un droit d'accès, de rectification ou d'opposition sur les données collectées qui peuvent être corrigées en ligne (modification) ou par courrier recommandé à Service Client SYMA, 153 avenue d'Italie, 75013 PARIS (suppression). RECIPISSE 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.