



CGU : Conditions Générales d'Utilisation

PREAMBULE

Les présentes conditions générales s'appliquent sans restriction ni réserve à l'ensemble des services et produits proposés par SWAP SAS. L'acheteur reconnaît qu'il a lu les présentes conditions générales et qu'il en a parfaitement compris les termes. L'utilisation des différentes fonctionnalités des services et produits édités par Swap, sont considérées comme une acceptation sans réserve des Conditions Générales d'Utilisation, liant l'utilisateur et société, ayant pour dénomination sociale SWAP SAS, dont le siège social est 100 Impasse des Houillères, 13590 Meyreuil, FRANCE, inscrite au RCS de Aix-en-Provence sous le numéro SIREN 821 733 367.

Si l'utilisateur émet la moindre réserve ou contestation quant aux présentes Conditions Générales d'Utilisation, cette réserve ou contestation sera interprétée comme un refus de consentir aux présentes Conditions. L'utilisateur devra alors cesser toute utilisation des services et produits proposés par SWAP. Les présentes conditions sont soumises aux dispositions de la loi française n°78-17 du 6 janvier 1978 relatives à la protection des données à caractère personnel. Elles sont également conformes aux normes européennes.

Les Conditions Générales applicables sont celles en vigueur au jour de l'utilisation des services et produits. SWAP se réserve le droit d'apporter à tout moment des modifications qu'elle jugera nécessaires et utiles aux présentes Conditions Générales. SWAP actualisera les Conditions Générales en indiquant la date de dernière mise à jour en haut des présentes Conditions Générales. Tout utilisateur qui continue à accéder aux services et produits proposés par SWAP devra accepter les modifications après que celles-ci lui aient été notifiées. L'acceptation confirme qu'il est en accord avec les nouvelles Conditions Générales et les accepte sans réserve.

ARTICLE 1 – DEFINITIONS

Les termes suivants du contrat seront entendus dans le sens défini au présent article :

Alerte : désigne l'alerte automatique adressée au(x) référent(s) par SWAP dans les cas suivants :

- Sortie du produit en dehors d'un secteur de promenade défini par l'utilisateur principal.
- Sortie du produit en dehors du périmètre de domicile défini, au-delà des heures de promenades paramétrées par l'utilisateur principal.
- Baisse du niveau de batterie du produit en dessous d'un seuil défini par l'utilisateur principal.

Aidant : désigne toute personne physique ou morale, qui avec son accord, a été invitée par l'utilisateur principal en vue d'intervenir auprès du porteur en cas de déclenchement d'une Alerte.

Application Mobile : désigne l'application mobile Mon Swap compatible avec les smartphones en version Android (v.4.3 et suivants) et iOS (v.8.0 et suivants) et disponible gratuitement sur le Google Play Store et gratuitement sur l'Apple Store, permettant de recevoir des notifications directement sur son appareil mobile en cas de déclenchement d'une Alerte, sous réserve que les Aidants acceptent l'ensemble des réglages de l'application mobile et activent les notifications dans les réglages de leur appareil mobile.

Contrat : désigne l'ensemble contractuel constitué des présentes conditions générales, automatiquement accepté en cas d'utilisation d'un des produits ou services de SWAP.

Données de géolocalisation : données traitées par le Serveur sécurisé indiquant la position géographique du porteur d'un produit.

Parties : désigne l'ensemble des intervenants au contrat, soit SWAP, l'utilisateur principal, le porteur et le(s) aidant(s).

Plateformes de suivi : désigne l'ensemble constitué des applications mobile et du site internet.

Porteur : désigne la personne physique ayant en sa possession le produit.

Produit : désigne l'appareil de géolocalisation, développé par SWAP, protégé par le brevet numéro FR1753110, porté par le porteur et servant de terminal de réception et d'émission nécessaire à la fourniture des services de suivi.

Serveur sécurisé : désigne la centrale de réception et d'envoi des données collectées par le produit et les plateformes de suivi. Il s'agit d'un serveur virtuel privé et sécurisé, hébergé par la société française OVH, physiquement présente sur le territoire français. Pour en savoir plus sur les mentions légales d'OVH : <https://www.ovh.com/fr/support/mentions-legales/>

Services : désigne l'ensemble des services fournis par SWAP dans les conditions définies à l'article 5 des Conditions Générales.

Site internet : désigne le site internet permettant d'accéder aux données de géolocalisation du porteur suivi et de recevoir des notifications d'alertes, développé par SWAP : <https://monswap.swap-assist.fr>

Territoire : désigne les zones en France métropolitaine couvertes en très bonne qualité (référence de l'ARCEP) à la fois par les réseaux SIGFOX, LORA, NB-IOT, GSM et GPRS des opérateurs suivants : SIGFOX, ORANGE, BOUYGUES TELECOM, FREE, SFR et par le réseau satellite GNSS des technologies suivantes : GPS, GLONASS, BEIDOU, GALILEO, pour lesquels les services de SWAP sont fournis.

Utilisateur principal : désigne la personne physique ou morale ayant effectué l'acquisition du produit auprès de la société SWAP. Il est responsable du paramétrage du domicile, de l'activation du produit et du réglage des alertes ainsi que de la gestion des contacts et des aidants.

ARTICLE 2 – PRODUIT

SWAP fournit un service permettant à des personnes souffrant de troubles cognitifs ou à risque de perte, résidant en France métropolitaine ou DOM-TOM et se situant dans la zone couverte en très bonne qualité (référence de l'ARCEP) par les réseaux SIGFOX, LORA, NB-IOT, GSM et GPRS des opérateurs suivants : SIGFOX, ORANGE, BOUYGUES TELECOM, FREE, SFR et par le réseau satellite GNSS des technologies suivantes : GPS, GLONASS, BEIDOU, GALILEO, de bénéficier des informations de suivi dans les conditions définies aux présentes conditions générales.

Les aidants reconnaissent et acceptent que les services ne peuvent en aucun cas être utilisés comme unique moyen de surveillance d'une personne souffrant de troubles cognitifs. Les services ne sauraient se substituer à la surveillance et au traitement des personnes souffrant de troubles cognitifs par des médecins et auxiliaires de santé. SWAP n'est tenu en aucun cas d'assurer une continuité de service.

Les produits et plateformes de suivi seront accessibles dans les pays couverts par le service dont la liste

évolue continuellement et est disponible en contactant SWAP depuis l'adresse email : contact@swap-assist.fr . Pour des raisons logistiques, aucune commande ni souscription de commande en dehors du Territoire ne pourra être prise en compte par SWAP. SWAP se réserve le droit de prendre des commandes hors du Territoire à titre d'expérimentation uniquement, sans obligation de résultat.

Le produit est mis à la disposition de l'utilisateur principal qui en a la garde. En cette qualité de gardien, il est responsable de tous dommages causés au matériel, dont SWAP ne pourra être tenu pour responsable.

En utilisant les produits ou les plateformes de suivi, l'aidant déclare et garantit à SWAP qu'il est majeur et a la capacité juridique pour acquérir un produit ou service, qu'il réside sur le Territoire et accède aux plateformes de suivi à partir du Territoire et qu'il dispose des compétences, du matériel et des logiciels requis pour l'utilisation d'un site internet et le téléchargement de l'application mobile sur son smartphone.

Enfin, la responsabilité de SWAP ne peut être engagée en raison d'un sinistre qui surviendrait pour les raisons suivantes (liste non exhaustive) :

- Toute interruption de service ou de matériel due à une défaillance technique, qu'elle soit temporaire et/ou partielle, panne, réparation, mise à jour, amélioration ou maintenance
- Toute interruption de service due à un piratage ou sabotage, une épidémie, une émeute ou tout autre cas de force majeure (sinistres, guerres, tremblement de terre, incendie, inondation, etc.)
- Toute erreur de manipulation et plus généralement toute utilisation non conforme aux caractéristiques techniques du matériel par un aidant et toute intervention d'un tiers non identifié.
- Une information erronée ou incomplète d'un aidant
- La survenance d'un accident, ou d'un dommage quelconque à l'occasion de l'intervention d'un aidant ou d'un tiers à la suite d'une Alerte
- Les éventuelles dégradations volontaires ou involontaires du matériel, accidents de toutes sortes affectant le matériel ou les réseaux téléphoniques ou électriques, tels que choc, surtension, foudre, inondation, incendie et d'une manière générale, tous événements qui résultent d'une utilisation ou d'une situation anormale
- Plus généralement la mise en cause de la responsabilité d'un aidant ou tout tiers devant quelque juridiction que ce soit ou pour quelque cause que ce soit.

ARTICLE 3 – UTILISATION DES PLATEFORMES DE SUIVI

L'aidant peut créer un compte sur les applications mobiles en utilisant le numéro de série du produit ainsi que sa clef personnelle associée qui lui sont communiqués par SWAP. La clef personnelle est à usage unique et ne doit être communiquée en aucun cas à une tierce personne. Le compte ainsi créé est un compte personnel et nominatif.

L'Aidant définit librement un identifiant correspondant à une adresse e-mail fonctionnelle à laquelle il possède un accès personnel, ainsi qu'un mot de passe personnel, confidentiel, sécurisé et non cessible.

Les plateformes de suivi sont ouvertes à tous les utilisateurs du réseau Internet par principe accessible 24/24h, 7/7j, sauf interruption, programmée ou non, par la Société ou ses prestataires, pour les besoins de sa maintenance ou cas de force majeure. SWAP ne saurait être tenue responsable de tout dommage, quelle qu'en soit la nature, résultant d'une indisponibilité des plateformes de suivi.

SWAP ne garantit pas que les plateformes de suivi ne seront exemptes d'anomalies, erreurs ou bugs, ni que les plateformes de suivi fonctionneront sans panne ni interruption. Elle peut à cet égard déterminer librement toute période d'indisponibilité des plateformes de suivi ou de leurs contenus.

Toute connexion au compte utilisateur par un tiers est réalisée à la seule discrétion de l'utilisateur. SWAP ne peut être tenu responsable de toute communication des données personnelles dont pourrait avoir

connaissance un ou plusieurs tiers en raison de l'autorisation expresse ou implicite consentie par l'utilisateur. Doit notamment être considérée comme une autorisation implicite, le fait de quitter une plateforme de suivi sans déconnexion préalable.

Lors de la création du compte, sont enregistrées :

- Concernant l'Utilisateur, Aidant Principal : nom, prénom, adresse postale, numéros de téléphone, lien avec le porteur et adresse électronique
- Concernant le Porteur : nom, prénom, adresse postale et numéros de téléphone
- Concernant les autres Aidants : noms, prénoms, adresses électroniques, adresse postale, lien avec le porteur et numéros de téléphone
- Concernant le médecin traitant : nom, prénom et numéros de téléphone.

Les données sont conservées conformément à nos règles de protection des données (voir « Politique de confidentialité »).

Les aidants s'engagent à fournir des informations sincères, exactes, à jour et complètes sur leur identité et leurs coordonnées et s'interdisent d'utiliser les noms et coordonnées de tiers n'ayant pas donné leur consentement pour cette désignation. SWAP se réserve le droit de demander toutes informations complémentaires ou tous justificatifs, notamment relatif à l'accord de l'aidant inscrit directement par l'envoi d'emails ou courriers aux adresses mentionnés.

Dans l'hypothèse où l'aidant fournirait des informations fausses, inexactes, périmées, incomplètes, trompeuses ou de nature à induire en erreur, SWAP pourra, immédiatement et sans préavis ni indemnité, quelle qu'elle soit, suspendre ou résilier le compte personnel de l'aidant et lui refuser l'accès, de façon temporaire ou définitive, aux Services proposés ou encore désinscrire un ou plusieurs aidants.

Pour le bon fonctionnement des plateformes de suivi, l'utilisateur d'application mobile accepte :

- L'enregistrement des données personnelles sur son smartphone
- L'utilisation des différents capteurs de son smartphone par l'application mobile tels que listés dans sur les fiches des Google Play Store et Apple Store
- La réception de notifications.

Sur le site internet :

- L'utilisation de cookies pour l'enregistrement de ses données de connexions ainsi que des préférences d'utilisation
- La réception de notifications à tous moments.

L'utilisateur prendra note que le bon fonctionnement des plateformes de suivi nécessite la disposition des caractéristiques minimum suivantes :

- Android : Version 4.3, 1 Go de RAM, 300 Mo d'espace mémoire disponible, résolution d'écran de 720 par 1280 pixels, connexion internet stable, fonction de localisation, fonction de téléphonie, fonction de Wifi, fonction de Bluetooth, appareils dont la date de sortie est supérieure à 2015
- iOS : Version 8.0, connexion internet stable, appareils Apple dont la date de sortie est supérieure à 2015
- Site internet : navigateur Google Chrome version 42 ou navigateur Mozilla Firefox version 44.

ARTICLE 4 – PROPRIETE

Les plateformes de suivi et tous les éléments constituant la solution sont des créations pour lesquelles SWAP et/ou, le cas échéant, ses partenaires, sont titulaires de l'intégralité des droits de propriété intellectuelle et/ou des droits d'exploitation, en particulier au titre du droit d'auteur, du droit des bases de données, du droit des marques, et du droit des dessins et modèles. Les plateformes de suivi, le produit ainsi que les logiciels, bases de données, textes, informations, analyses, images, photographies,

graphismes, logos, sons ou toute autre donnée qui y sont contenues demeurent la propriété exclusive de SWAP ou, le cas échéant, de leurs propriétaires respectifs avec qui ces derniers ont passé des accords d'utilisation.

Il est concédé à tout utilisateur de la solution un droit d'utilisation non-exclusif, non transférable et dans un cadre privé, des plateformes de suivi et des données qui y sont contenues. Le droit ainsi concédé consiste en un droit de consulter en ligne les données et informations contenues et un droit de reproduction consistant en une impression et/ou une sauvegarde des données et informations consultées. Ce droit d'utilisation s'entend uniquement pour un usage strictement privé.

Toute autre utilisation des plateformes de suivi mais également du produit, notamment commerciale, de la part de l'aidant est interdite. Tout utilisateur de la solution s'interdit notamment, de manière non exhaustive, de reproduire et/ou représenter pour un usage autre que privé, vendre, distribuer, émettre, traduire, adapter, diffuser et communiquer intégralement ou partiellement sous quelque forme que ce soit tout élément, informations ou données des plateformes de suivi.

L'aidant ne peut en aucun cas céder ou transférer à un tiers, à titre onéreux ou gratuit, sous quelque forme que ce soit, le bénéfice des droits et obligations du contrat sans l'accord écrit et préalable de SWAP. Le client s'interdit de céder, sous-louer ou mettre à la disposition d'un tiers (à titre gratuit ou onéreux), le produit qui lui est attribué et qui a été activé dans le cadre du contrat. SWAP pourra, à tout moment, transférer le bénéfice et les charges du contrat à tout organisme de sa convenance, sous réserve du respect de la législation en vigueur.

En outre, les aidants s'interdisent d'introduire, par quelque moyen que ce soit, des données susceptibles de modifier ou porter atteinte au contenu ou la présentation des plateformes de suivi et du produit.

ARTICLE 5 – DESCRIPTION DES SERVICES

Les services suivants sont fournis à l'utilisateur principal par SWAP en contrepartie du paiement du prix du produit dans les conditions définies dans les Conditions Générales de Vente : <https://swap-assist.fr/CGV>

Matériel : SWAP met à disposition de l'utilisateur, un produit, son dispositif de rechargement ainsi qu'une notice d'utilisation. L'utilisateur principal réalisera la configuration initiale du produit en suivant la notice d'utilisation fournie par SWAP.

Service de géolocalisation : un aidant se connectant à une plateforme de suivi avec ses informations de connexion personnelles recevra du serveur sécurisé les données de géolocalisation du porteur les plus récentes et les plus précises possibles.

Alertes : une alerte est automatiquement adressée au(x) aidant(s) par le serveur sécurisé dans les cas définis Article 1. Suivant la réception de cette alerte et selon le protocole établi, le serveur sécurisé avisera le(s) aidant(s) de l'alerte. Le client ou le souscripteur, accepte expressément que le serveur sécurisé alerte, en cas de besoin, le(s) aidant(s) en cas de nécessité majeure. Le serveur sécurisé ne fournit, directement ou indirectement, aucune assistance médicale au porteur. Elle ne se substitue ni ne garantit les interventions des organismes de secours. Tous les frais d'intervention des secours et les frais médicaux éventuels sont à la seule charge de l'utilisateur principal.

Le fonctionnement du matériel est conditionné par le fait que l'emplacement du porteur au moment du déclenchement de l'alerte se situe dans un Territoire couvert en très bonne qualité (référence de l'ARCEP) par les réseaux SIGFOX, LORA, NB-IOT, GSM et GPRS des opérateurs suivants : SIGFOX, ORANGE, BOUYGUES TELECOM, FREE, SFR et par le réseau satellite GNSS des technologies suivantes : GPS, GLONASS, BEIDOU, GALILEO.

L'utilisation de la fonctionnalité de géolocalisation du produit nécessite le consentement préalable express du porteur ou de l'utilisateur principal ayant tout pouvoir pour agir au nom et pour le compte du porteur concerné à être géolocalisé. L'utilisation de la fonctionnalité de géolocalisation des plateformes de suivi nécessite le consentement préalable express de l'aidant concerné à être géolocalisé. Pour cela, l'aidant devra activer la fonction de géolocalisation directement dans les réglages de son appareil et accepter que la plateforme de suivi puisse y avoir accès.

En cas de dysfonctionnement du matériel, le service d'assistance technique de SWAP est à la disposition de l'utilisateur principal par e-mail à l'adresse suivante : contact@swap-assist.fr

ARTICLE 6 – OBLIGATIONS DU CONSOMMATEUR

Les aidants et le porteur s'engagent à utiliser les services conformément aux dispositions des présentes conditions générales, ainsi qu'à respecter toute prescription ou recommandation de SWAP. L'utilisateur principale est responsable du paiement de l'ensemble des sommes facturées comme du respect de l'ensemble des obligations souscrites au titre du contrat.

Afin de permettre à SWAP de fournir les services dans les meilleures conditions, les aidants et le porteur s'engagent à respecter les obligations suivantes :

- L'utilisateur principale s'engage à entretenir le produit afin de le maintenir en état de fonctionner et à respecter les prescriptions de SWAP relatives aux conditions d'utilisation et d'entretien du produit
- Les aidants s'interdisent toute utilisation frauduleuse, abusive ou excessive des services
- Les aidants s'interdisent toute utilisation anormale des services et notamment tout agissement qui pourrait mettre en péril la sécurité ou la disponibilité des alertes transmises par le produit
- Les aidants s'engagent à respecter les lois et règlements en vigueur
- Les aidants s'engagent à informer immédiatement SWAP de tout dysfonctionnement ou dégradation du produit ou de ses accessoires
- Les aidants doivent informer immédiatement par téléphone SWAP de la perte ou du vol du produit afin que les services soient désactivés. La perte ou le vol doivent être confirmés par courrier recommandé avec accusé de réception
- Les aidants s'engagent à ne pas ouvrir le produit, de quelque manière que ce soit. L'ouverture, intentionnelle ou non, du produit entraînera une suspension immédiate et définitive de l'accès des aidants aux plateformes de suivi ainsi que du fonctionnement du produit. Le produit possède des témoins d'ouverture qui pourront être consultés pour vérifier que les utilisateurs ont respectés les conditions d'utilisation.

Le consommateur s'engage également à une utilisation normale des services et des produits de SWAP. N'est pas considérée comme une utilisation normale (liste non exhaustive) :

- Une utilisation visant à détourner des communications, directement ou indirectement, ou à revendre, de quelque manière que ce soit, des services et des produits à des tiers sans que SWAP n'y ait donné son consentement au préalable et par écrit
- Une utilisation ayant pour conséquence que certaines fonctions du réseau SIGFOX, LORA, NB-IOT, GSM ou GPRS ne puissent plus être exécutées de manière fiable et correcte
- Une utilisation empêchant l'identification ou la localisation du porteur à l'occasion d'une alerte, surchargeant le réseau ou perturbant le bon fonctionnement du réseau
- Une utilisation différente de celle communiquée par l'utilisateur principale à SWAP au moment de la conclusion du Contrat.

SWAP se réserve le droit de suspendre les services souscrits par le client ou le souscripteur à l'expiration d'un délai de dix (10) jours après une mise en demeure restée sans effet, dans les cas suivants :

- Inexécution par le client, le souscripteur et/ou le(s) référent(s) à l'une de leurs obligations visées dans cet article
- Non-respect des règles de sécurité mentionnées Article 9

- Non-paiement des sommes dues à l'échéance conformément aux Conditions Générales de Vente : <https://swap-assist.fr/CGV>
- Cas de force majeure telle que définie par la législation et la jurisprudence en vigueur.

La suspension des services n'entraîne pas l'arrêt de la facturation.

ARTICLE 7 – OBLIGATIONS DE SWAP SAS

SWAP s'engage à respecter la durée légale de garantie de conformité de son produit, soit deux années de garantie à partir de la date de réception du produit pour les clients particuliers et une année à partir de la date de réception du produit pour les clients professionnels. La garantie ne couvre pas l'usure normale d'un Produit. Elle ne couvre pas non plus la négligence, l'usage anormal, les causes accidentelles externes. Dans ces derniers cas, le Produit pourra être retourné en l'état ou réparé sur acceptation et paiement préalable d'un devis établi par SWAP. La facture d'achat est obligatoire pour pouvoir bénéficier de la garantie commerciale des Produits.

SWAP s'engage à prendre en compte tous les frais de télécommunication nécessaires au bon fonctionnement du produit dans le cadre d'une utilisation normale du produit telle que décrite dans l'Article 9.

En raison des limites technologiques antennes et des signaux satellites GPS, SWAP ne peut pas garantir que le dispositif GPS fonctionne à 100% du temps. Les tours cellulaires et connexions GPS par satellite peuvent éprouver des temps d'arrêt, des interruptions ou des points morts. La produit et les plateformes de suivi peuvent faire l'objet de pannes inattendues ou des limitations de réseau.

L'utilisateur principal confirme qu'il comprend les limites de la technologie et ne pourra pas tenir SWAP responsable des limitations de réseau ou dysfonctionnements de localisation GPS. Par ailleurs, SWAP n'est pas en mesure de fournir d'autre information que la position GPS du produit et ne peut garantir l'identité de la personne sur laquelle le produit est embarqué.

SWAP s'engage à assurer le bon fonctionnement du produit et des plateformes de suivi et à prendre les mesures nécessaires au maintien de la continuité et de la qualité des Services. Il est expressément convenu que le fonctionnement du service est notamment fondé sur des technologies développées et exploitées par des tiers envers lesquels SWAP ne dispose d'aucun moyen d'intervention (notamment couverture du réseau et fonctionnement des infrastructures des tiers fournissant un service de communication SIGFOX, LORA, NB-IOT, ou téléphonique mobile – GSM/GPRS). Ainsi, L'utilisateur principal est dûment informé que SWAP réalise ses prestations dans le cadre d'une obligation de moyens. Par ailleurs des réparations ou travaux de maintenance sur ses serveurs informatiques et/ou sur les réseaux des opérateurs peuvent amener SWAP à suspendre le service sans pour autant donner droit à des indemnités. Dans la mesure du possible, SWAP informera préalablement le Client des suspensions prévues. En l'état de la technologie, le service de localisation demeure subordonné aux conditions techniques de la couverture et d'accès à la couverture GPS, soit la vision d'au moins 6 satellites, et l'exposition plein ciel de l'antenne de réception pendant une durée suffisante. La géolocalisation par GPS n'est généralement pas possible si le système mobile de sécurité se trouve dans un bâtiment, un sous-sol, un tunnel, ou enfermé dans un lieu clos et couvert.

La responsabilité de Swap ne pourra être engagée lorsque la défaillance du produit ou des plateformes de suivi résulte de l'un des événements suivants :

- Défaut, insuffisance ou encombrement de la couverture SIGFOX, LORA, NB-IOT, GSM, GPRS et GPS
- Défaillance, panne, altération ou dégradation volontaire ou non de la Balise, batterie déchargée ou ayant subi une avarie de nature à empêcher le fonctionnement
- Dysfonctionnements consécutifs à la situation des matériels dans des champs électromagnétiques

perturbant les transmissions de données - ou dans des lieux couverts perturbant l'émission ou la réception des données ou l'accès à la couverture (GSM ou GPS)

- Travaux, interventions ou manipulations réalisés sur le Produit ou les serveurs servant à la fourniture des plateformes de suivi
- Inexactitude ou absence d'actualisation des données fournies par un aidant
- Evènements ou dysfonctionnements ayant une incidence sur les prestations de SWAP
- Divulgateion par un aidant d'informations confidentielles à des personnes non habilitées
- Suspension des services consécutifs à un défaut de paiement par l'utilisateur principal.

Dans ce cadre, SWAP répond des seuls dommages directs, personnels et certains liés à la défaillance en cause, à l'exclusion expresse de la réparation de tout dommage et/ou préjudice indirect. Il est expressément convenu entre SWAP et l'utilisateur principal que sont considérés comme des dommages indirects, les dommages ne résultant pas directement et exclusivement de l'inexécution par SWAP d'une obligation contractuelle. En tout état de cause, la responsabilité de SWAP ne saurait excéder le montant des sommes (HT) effectivement versées par l'Utilisateur à SWAP au cours des 12 derniers mois.

SWAP ne pourra être responsable de préjudice en cas de force majeure. De façon expresse sont considérés par SWAP et l'Utilisateur principal comme des cas de force majeure, les évènements retenus par la jurisprudence des cours et tribunaux français comme étant irrésistibles, imprévisibles et extérieurs à la volonté des Parties ainsi que les évènements suivantes : les incendies, les dégâts des eaux, les catastrophes naturelles, les tempêtes, la foudre, les grèves, les inondations, les tremblements de terre, les attentats, les explosions, les guerres, opérations militaires ou troubles civils, les blocages des moyens de transport ou d'approvisionnement, l'arrêt de fourniture d'énergie, toute restriction législative ou réglementaire au bon fonctionnement du produit ou des plateformes de suivi, toute décision d'une autorité publique non imputable à SWAP et empêchant la fourniture d'un service.

En outre, l'utilisation du produit ne saurait en aucun cas dispenser l'Utilisateur principal du respect scrupuleux de la législation.

SWAP ne pourra être tenue responsable de toute perte de données, susceptibles de survenir lors de l'utilisation des plateformes de suivi et/ou l'impossibilité d'accéder ou d'utiliser à ces derniers.

De même, SWAP ne saurait assumer les coûts de connexion, et de manière générale, tous coûts de communication induits par l'accès au Site ou aux Plateformes de suivi et par son utilisation par les aidants.

ARTICLE 8 – PROTECTION DES DONNEES PERSONELLES

SWAP informe l'Utilisateur principal que l'utilisation des fonctionnalités des plateformes de suivi donne lieu à la collecte et au traitement de données à caractère personnel. Constitue une donnée à caractère personnel toute information relative à une personne physique identifiée ou qui peut être identifiée, directement ou indirectement, par référence à un numéro d'identification ou à un ou plusieurs éléments qui lui sont propres. Pour déterminer si une personne est identifiable, il convient de considérer l'ensemble des moyens en vue de permettre son identification dont dispose ou auxquels peut avoir accès le responsable du traitement ou toute autre personne.

La collecte des données personnelles et leur utilisation au titre des présentes conditions, sont subordonnées au consentement de l'utilisateur principal.

Les données susceptibles d'être traitées par SWAP sont (liste non exhaustive) :

- L'identité : civilité, nom, prénom, adresse, numéro de téléphone, adresses de courrier électronique, adresse postale, lien avec le porteur
- Les données relatives aux plateformes de suivi : identifiants et mots de passe

- Les données relatives aux moyens de paiement : numéro de carte bancaire, date de fin de validité de la carte bancaire, code de sécurité, identification des autres moyens de paiement (coordonnées IBAN et BIC, compte PayPal...)
- Les données relatives à la transaction telles que le numéro de la transaction, le détail du produit...
- Les données relatives au suivi de la relation commerciale : demandes d'essai, abonnement souscrit, quantité, montant, périodicité, correspondances avec l'utilisateur principal et service après-vente, échanges et commentaires des clients et prospects, personne(s) en charge de la relation client
- Les données relatives aux règlements des factures : modalités de règlement, remises consenties, reçus
- Les données relatives à la sélection de personnes pour réaliser des actions de fidélisation, de prospection, de sondage, de test et de promotion
- Les données relatives à l'organisation et au traitement des jeux concours, de loteries et de toute opération promotionnelle telles que la date de participation, les réponses apportées aux jeux concours et la nature des lots offerts
- Les données relatives aux contributions des personnes qui déposent des avis sur des produits, services ou contenus, notamment leur pseudonyme.

Peuvent, dans les limites de leurs attributions respectives, avoir accès aux données à caractère personnel :

- Les personnes chargées du service marketing, du service commercial, des services chargés de traiter la relation client et la prospection, des services administratifs, des services logistiques et informatiques ainsi que leurs responsables hiérarchiques
- Les services chargés du contrôle (commissaire aux comptes, services chargés des procédures internes du contrôle...)
- Les sous-traitants, dès lors que le contrat signé entre les sous-traitants et le responsable du traitement fait mention des obligations incombant aux sous-traitants en matière de protection de la sécurité et de la confidentialité des données (article 35 de la loi du 6 janvier 1978 modifiée) et précise, notamment les objectifs de sécurité devant être atteints.

Peuvent être destinataires des données :

- Les partenaires, les sociétés extérieures ou les filiales d'un même groupe de sociétés dans les conditions prévues par l'article 6 de la norme CNIL 48 du 21 juin 2012
- Les organismes, les auxiliaires de justice et les officiers ministériels dans le cadre de leur mission de recouvrement de créances
- Les partenaires de SWAP, notamment médicaux, dans le but d'étudier certaines pathologies.

Le traitement des données peut avoir tout ou partie des finalités suivantes :

- Effectuer les opérations relatives à la gestion des clients concernant notamment les contrats, les factures ; la comptabilité et en particulier la gestion des comptes clients et le suivi de la relation client tel que la réalisation d'enquêtes de satisfaction, la gestion des réclamations et du service après-vente
- Effectuer des opérations relatives à la prospection : opérations techniques de prospection ; sélection de personnes pour réaliser des actions de fidélisation, de prospection, de sondage, de test produit et de promotion, réalisation d'opérations de sollicitations
- Elaborer des statistiques commerciales
- Participer à des mesures d'audience
- Céder, louer ou échanger les fichiers de clients et de prospects
- Organiser des jeux concours, des loteries ou toute opération promotionnelle à l'exclusion des jeux d'argent et de hasard en ligne
- Gérer les demandes de droit d'accès, de rectification et d'opposition
- Gérer les contentieux

- Etude cliniques de pathologies liées à l'utilisation d'un produit.

Les données à caractère personnel relatives aux clients ne seront pas conservées au-delà de la durée strictement nécessaire à la gestion de la relation commerciale. Les données des clients utilisées à des fins de prospection commerciale pourront être conservées pendant un délai de cinq ans à compter de la fin de la relation commerciale. Au terme de ce délai de trois ans, SWAP pourra reprendre contact avec la personne concernée afin de savoir si elle souhaite continuer à recevoir des sollicitations commerciales. En l'absence de réponse positive et explicite de la personne, les données seront supprimées ou archivées conformément aux dispositions en vigueur.

Concernant les données relatives aux cartes bancaires :

Les données relatives aux cartes bancaires sont supprimées une fois la transaction réalisée, c'est-à-dire dès son paiement effectif. Dans le cas d'un paiement par carte bancaire, elles peuvent être conservées pour une finalité de preuve en cas d'éventuelle contestation de la transaction, en archives intermédiaires, pour la durée légale de 13 mois suivant la date de débit. Ce délai peut être étendu à 15 mois afin de prendre en compte la possibilité d'utilisation de cartes de paiement à débit différé. Ces données peuvent être conservées plus longtemps sous réserve d'obtenir le consentement exprès du client, préalablement informé de l'objectif poursuivi (faciliter le paiement des clients réguliers par exemple). Ce consentement peut être recueilli par l'intermédiaire d'une case à cocher mais ne résulte pas de l'acceptation des présentes conditions générales. Les données relatives au cryptogramme visuel ne sont pas stockées. Lorsque la date d'expiration de la carte bancaire est atteinte, les données relatives à celles-ci sont supprimées.

Concernant la gestion des listes d'opposition :

Lorsqu'une personne exerce son droit d'opposition à recevoir de la prospection, les informations permettant de prendre en compte son droit d'opposition seront conservées au minimum trois ans à compter de l'exercice du droit d'opposition. Ces données ne seront en aucun cas utilisées à d'autres fins que la gestion du droit d'opposition.

Droit d'accès, de rectification et de suppression

Les Conditions Générales sont soumises à la loi française n° 78-17 du 6 janvier 1978.

L'utilisateur dispose d'un droit d'accès, de rectification et de suppression sur les données à caractère personnel le concernant. Ce droit est exercé par simple demande adressée au Prestataire, par tous moyens sécurisés y compris électroniques à l'adresse électronique :

contact@swap-assist.fr

Droit d'opposition

L'utilisateur principal dispose d'un droit d'opposition, dans les mêmes conditions que ci-dessus à la cession à des tiers à des fins de prospection commerciale des informations nominatives détenues sur sa personne.

Communication de données à des tiers

SWAP peut communiquer à des tiers, les coordonnées du Client selon les modalités définies aux termes des présentes conditions.

Mentions

SWAP est enregistré à la CNIL sous le numéro 2166469, suite à la déclaration de la pratique du prestataire est conforme à la norme simplifiée 48 - Délibération n°2012-209 du 21 juin 2012 portant création d'une norme simplifiée concernant les traitements automatisés de données à caractère personnel relatifs à la gestion de clients et de prospects. Accessible sur demande par e-mail : contact@swap-assist.fr

ARTICLE 9 – INFORMATIONS DE SECURITE

Pour éviter les lésions causées aux utilisateurs ainsi que les dommages causés au produit, il est impératif de lire attentivement les informations de sécurité suivantes avant utilisation.

Avertissement

Le non-respect des avertissements et des prescriptions de sécurité peut entraîner des lésions graves ou la mort.

N'utilisez pas de fiches et cordons d'alimentation endommagés ou de raccords électriques mal fixés. Les raccords non sécurisés peuvent provoquer un choc électrique ou un incendie.

Ne touchez pas le cordon d'alimentation si vous avez les mains mouillées et ne débranchez pas le chargeur en tirant sur le cordon. Ces manipulations peuvent provoquer un choc électrique.

Ne pliez pas ou n'endommagez pas le cordon d'alimentation. Ces manipulations peuvent provoquer un choc électrique ou un incendie.

N'utilisez pas le produit lorsqu'il est en charge et ne touchez pas le produit si vous avez les mains mouillées. Ces manipulations peuvent provoquer un choc électrique.

Ne provoquez pas de court-circuit dans le chargeur ou le produit. Ces manipulations peuvent provoquer un choc électrique ou un incendie, une perturbation dans la batterie ou l'explosion de la batterie.

Utilisez les chargeurs et les accessoires agréés par le fabricant.

L'utilisation de chargeurs peut diminuer la durée de vie de votre produit ou perturber le produit et provoquer un incendie ou l'explosion de la batterie.

Utilisez uniquement les batteries et chargeurs agréés par SWAP et spécialement conçus pour votre produit.

L'utilisation d'une batterie ou un chargeur incompatible peut provoquer des lésions graves ou des dommages à votre produit.

SWAP ne peut être tenu pour responsable de la sécurité de l'utilisation lorsque les accessoires et pièces utilisés ne sont pas agréés par SWAP.

Ne laissez pas tomber le chargeur ou le produit et veillez à ne pas le cogner. Utilisez le produit et le chargeur soigneusement et jetez-les selon les prescriptions en vigueur.

Ne jetez jamais la batterie ou le produit au feu.

Ne placez jamais la batterie ou le produit sur ou dans des dispositifs de chauffage, comme un four à micro-ondes, un four ou un radiateur. Le produit peut exploser en cas de surchauffe. Suivez les prescriptions locales pour vous débarrasser des batteries ou appareils usagés.

Ne jamais percer ou forer dans le produit.

N'exposez pas le produit à une pression externe élevée. Cela pourrait provoquer un court-circuit interne et une surchauffe. Évitez d'endommager le produit, la batterie ou le chargeur.

N'exposez pas le produit et la batterie à des températures très basses ou très élevées.

Des températures extrêmes peuvent endommager le produit et réduire la capacité de décharge et la

durée de vie du produit et de la batterie.

Veillez à ce que la batterie n'entre pas en contact avec des objets métalliques pour éviter toute connexion entre les pôles positif et négatif de la batterie et tout dommage temporaire ou permanent à la batterie.

N'utilisez jamais un chargeur ou une batterie s'ils sont endommagés.

Ne conservez pas le produit à proximité de ou dans un dispositif de chauffage, un four à micro-ondes, des appareils de cuisson chauds ou des compartiments à haute pression.

Dans certains cas, la batterie peut fuir.

Lors de la recharge, le produit peut surchauffer et provoquer un incendie.

Évitez que le raccord multifonctionnel et la petite extrémité du chargeur entrent en contact avec des matériaux conducteurs, comme des liquides, de la poussière, de la poudre de métal et de la mine d'un crayon. Les matériaux conducteurs peuvent provoquer un court-circuit ou la corrosion des raccords et conduire à une explosion ou un incendie.

Ne mâchez pas et ne sucez pas le produit ou la batterie. Ces manipulations peuvent endommager le produit ou provoquer une explosion ou un incendie.

Risque d'étouffement pour les enfants et les animaux en raison de la présence de petites pièces. Si des enfants utilisent le produit, vous devez veiller à ce qu'ils l'utilisent correctement.

Ne mettez pas le produit et les accessoires fournis dans vos yeux, vos oreilles ou votre bouche. Ces manipulations peuvent provoquer une asphyxie ou des lésions graves.

Ne touchez pas une batterie à base de Lithium endommagée ou qui fuit. Prenez contact avec le centre de service agréé le plus proche pour obtenir des informations sur la mise au rebut de votre batterie Lithium conformément aux prescriptions en vigueur.

Le non-respect des avertissements et des prescriptions de sécurité peut provoquer des lésions ou des dégâts au produit. N'utilisez pas le produit à proximité d'autres appareils électriques. La plupart des appareils électroniques utilisent des signaux RF (radiofréquence). Le produit peut perturber d'autres appareils électroniques.

N'utilisez pas le produit dans un hôpital, un avion ou un véhicule motorisé qui pourrait être perturbé par des radiofréquences.

Évitez si possible d'utiliser le produit dans un périmètre de 15 cm d'un pacemaker, car le produit pourrait perturber le pacemaker. Pour minimiser les éventuelles perturbations d'un pacemaker, vous ne devez utiliser le produit que du côté de votre corps opposé à celui où se trouve le pacemaker. Si vous utilisez des dispositifs médicaux, vous devez prendre contact avec le fabricant du dispositif avant d'utiliser le produit pour définir si le dispositif sera influencé par les radiofréquences émises par le produit.

Dans un avion, l'utilisation de dispositifs électroniques peut perturber les instruments de navigation électroniques de l'avion. Veillez à ce que le produit ne se trouve pas dans le bagage à main pendant le vol.

N'exposez pas le produit à des fumées ou des gaz épais. Ces manipulations peuvent endommager le boîtier du produit ou perturber le produit.

N'utilisez pas le produit lorsque vous vous trouvez dans un environnement explosif. Respectez toutes les

prescriptions, instructions et informations lorsque vous vous trouvez dans un environnement caractérisé par un risque d'explosion. N'utilisez pas le produit à proximité de combustibles ou de substances chimiques ou dans des lieux explosifs. Ne conservez pas de liquides inflammables, de gaz ou de matériaux explosifs dans le même local que le produit ou les pièces ou accessoires du produit. Si des odeurs ou des bruits suspects s'échappent du produit ou de la batterie ou si le produit ou la batterie libère de la fumée ou des liquides, cessez immédiatement d'utiliser le produit et prenez contact immédiatement avec le service clientèle de SWAP (à contact@swap-assist.fr) Si vous ne le faites pas, vous courez un risque d'incendie ou d'explosion.

Respectez toutes les prescriptions de sécurité et toutes les réglementations relatives à l'utilisation du produit pendant la conduite d'un véhicule motorisé. Lorsque vous conduisez, la conduite sûre du véhicule motorisé est votre priorité absolue. N'utilisez pas d'appareils mobiles au volant. C'est interdit par la loi.

Veillez à un entretien et une utilisation correcte de votre produit. Ne conservez pas votre produit dans des endroits extrêmement chauds ou froids. La température d'utilisation idéale du produit est comprise entre +5 °C et +35 °C. Ces manipulations peuvent endommager le produit ou faire exploser la batterie. N'exposez pas le produit aux rayons directs du soleil pendant une longue période (sur le tableau de bord de votre voiture par exemple).

Ne conservez pas le produit à proximité de champs magnétiques. Le produit pourrait s'endommager ou la batterie pourrait se décharger en cas d'exposition à des champs magnétiques.

Ne peignez pas le produit et ne collez pas d'autocollants sur le produit. La peinture et les autocollants peuvent fixer les pièces mobiles et endommager le bon fonctionnement du produit.

Si vous êtes allergique à la peinture ou aux pièces métalliques, vous pouvez ressentir des désagréments comme des démangeaisons, de l'eczéma ou des gonflements. Si ces désagréments surviennent, vous devez cesser d'utiliser le produit et prendre contact avec votre médecin.

N'utilisez pas le produit s'il est cassé ou fissuré. Prenez contact immédiatement avec le service clientèle de SWAP pour une réparation. N'exposez pas le produit à des chocs brutaux en le laissant tomber d'une hauteur de plus de 2 mètres par exemple. Si le produit est plié ou déformé, il peut être endommagé ou certaines pièces peuvent ne plus fonctionner de manière optimale.

Veillez à une durée de vie optimale de la batterie et du chargeur. Ne laissez pas charger votre produit plus de quatre heures consécutives. La durée de vie de la batterie pourrait diminuer à la suite d'une surcharge. Un appareil non utilisé se décharge à la longue et doit être rechargé avant d'être utilisé. Retirez la fiche du chargeur de la prise lorsque vous n'utilisez pas le chargeur.

N'utilisez la batterie que pour l'utilisation à laquelle elle est destinée. Si vous n'utilisez pas des batteries pendant une plus longue période, leur durée de vie et leurs performances peuvent diminuer. Elles peuvent aussi s'endommager ou exploser ou provoquer un incendie.

Suivez toutes les instructions de la présente notice d'utilisation pour garantir une durée de vie optimale de votre produit et de votre batterie. Les dommages ou les mauvaises performances consécutifs au non-respect des avertissements ne sont pas couverts par la garantie de Swap.

Votre produit est sujet à l'usure. Certaines pièces et réparations sont couvertes par la garantie pendant la période validité, mais les dommages consécutifs à l'utilisation d'accessoires non agréés ne sont pas couverts.

Ne démontez jamais votre produit, n'y apportez jamais de modification et n'essayez jamais de le réparer vous-même.

La garantie de SWAP peut échoir en cas de modifications ou d'adaptations apportées au produit. Si votre produit a besoin d'un entretien, vous devez prendre contact avec le service clientèle de SWAP.

Tenez compte des recommandations suivantes lorsque vous nettoyez votre produit. Nettoyez le produit ou le chargeur avec un chiffon. N'utilisez pas de produits chimiques ni de détergents. Leur utilisation peut décolorer le boîtier du produit ou le faire rouiller et provoquer un choc électrique ou un incendie. N'utilisez pas le produit à d'autres fins que celle pour laquelle il est destiné. Ces manipulations peuvent perturber le produit.

Ne confiez les réparations de votre produit qu'à un personnel qualifié par SWAP. Si vous faites réparer votre produit par un personnel non qualifié, le produit peut s'endommager et la garantie du fabricant ne sera alors plus valable. Soyez attentif lors de l'utilisation des câbles.

Lorsque vous branchez le câble du chargeur au produit, vous devez brancher le câble du bon côté du produit. Si vous branchez le câble par la force ou de manière incorrecte, vous pouvez provoquer des dommages au raccord multifonctionnel ou à d'autres pièces du produit.

Ne diffusez pas du matériel protégé par des droits d'auteurs. Ne diffusez pas du matériel protégé par le copyright sans l'autorisation des propriétaires du contenu. En cas de violation de cette disposition, vous violez la législation sur les droits d'auteurs. SWAP n'est pas responsable des problèmes juridiques causés par l'utilisation illégale du matériel protégé par les droits d'auteurs par l'utilisateur.

Suivez ces conseils d'utilisation pour protéger votre produit des programmes malveillants et des virus. Le non-respect de ces consignes peut entraîner des dommages et des pertes de données qui pourraient ne pas être couverts par la garantie. Ne téléchargez aucun logiciel ou application dont vous ne connaissez pas l'origine. Ne visitez aucun site web qui ne vous inspire pas confiance. Installez des programmes antivirus sur votre ordinateur et exécutez-les régulièrement pour vérifier les infections.

Le produit et le chargeur ne peuvent pas être éliminés avec les déchets ménagers. L'élimination incontrôlée des déchets pouvant porter préjudice à la santé humaine et porter atteinte à l'environnement, vous devez séparer de ces articles des autres types de déchets et les recycler de manière responsable afin de favoriser la réutilisation durable des ressources matérielles. Nous vous invitons à vous renseigner auprès de votre commune pour savoir où et comment vous pouvez vous débarrasser de ce produit afin qu'il soit recyclé en respectant l'environnement. Ce produit et ses accessoires électroniques ne doivent pas être éliminés avec les autres déchets commerciaux.

Dans toute la mesure permise par la loi locale, SWAP ne garantit pas le matériel et les services ainsi fournis, expressément ou implicitement, à quelque fin que ce soit. SWAP exclut expressément toute garantie implicite, y compris, sans que cela soit limitatif, les garanties de qualité marchande et d'adéquation à un usage particulier. SWAP ne garantit pas l'exactitude, la validité, l'actualité, la légalité ou l'exhaustivité du produit ou des services et SWAP ne sera en aucun cas responsable, y compris en cas de négligence, que ce soit au titre de la responsabilité contractuelle ou délictuelle, des dommages directs, indirects, accessoires, spéciaux ou consécutifs, des honoraires d'avocat, des frais ou de tout autre dommage découlant de l'utilisation de tout matériel ou service par vous-même ou par un tiers, même si nous avons été informés de l'éventualité de tels dommages.

[ARTICLE 10 – GENERALITES](#)

Si une des clauses du présent contrat est invalidée par une juridiction, les autres clauses continueront de s'appliquer.

Le fait que SWAP n'insiste pas pour faire strictement appliquer l'une des stipulations des présentes

Conditions n'implique pas renonciation par SWAP à invoquer ultérieurement cette stipulation, ni à se prévaloir de l'éventuel manquement de l'autre Partie à cette stipulation.

Toute réclamation relative au fonctionnement des services doit être formulée à SWAP par voie électronique à l'adresse e-mail suivante : contact@swap-assist.fr

Les présentes conditions sont soumises à la loi française.

Les parties s'engagent à régler à l'amiable tout litige naissant à l'occasion de l'exécution du présent contrat. Toutefois, si un règlement à l'amiable n'était pas possible, le litige serait soumis à la compétence exclusive des juridictions du siège social de SWAP.

Dans l'hypothèse où l'aidant ne respecterait pas les conditions générales d'utilisation, SWAP pourra, immédiatement et sans préavis ni indemnité, suspendre ou résilier le compte personnel de l'aidant et lui refuser l'accès, de façon temporaire ou définitive, aux Services proposés ou encore désinscrire un ou plusieurs aidants.

Swap - SAS au capital de 30 000 €
821 733 367 R.C.S. AIX-EN-PROVENCE - Code APE 6201Z
100 Impasse des Houillères - 13590 MEYREUIL
Téléphone : +33.4.42.61.66.10 - www.swap-assist.fr