Swappie Care – Conditions générales

Les présentes conditions générales s'appliquent à l'abonnement de mise à niveau de l'appareil (Swappie Care) fourni par Swappie. Pour consulter les conditions générales qui s'appliquent aux commandes passées sur le site Web de Swappie, veuillez cliquer [ici](#).

En vous abonnant à Swappie Care, Vous acceptez d'être lié par les conditions générales énoncées dans les présentes. Veuillez Vous assurer d'avoir lu et compris les présentes conditions générales avant de vous abonner à Swappie Care.

1. Définitions

« **Swappie** » fait référence à Swappie Oy (numéro d'identification de l'entreprise 2692328-4, adresse Itämerenkatu 3 A, 00180 Helsinki, Finlande), une entité finlandaise.

« **Vous** » fait référence au client grand public qui s'abonne à Swappie Care.

« **Conditions** » fait référence aux présentes conditions générales.

« **Swappie Care** » fait référence à l'abonnement de mise à niveau de l'appareil que Swappie fournit à ses clients grand public.

« **Mise à niveau de l'appareil** » fait référence au processus d'octroi d'un nouveau Téléphone en échange de votre Téléphone actuel.

« **Jour** » fait référence à un jour ouvrable. Les week-ends et les jours fériés ne sont pas considérés comme des jours ouvrables.

« **Téléphone** » fait référence au téléphone acheté auprès de Swappie.

« **FMI** » fait référence à la fonctionnalité Localiser mon iPhone (Find My iPhone) dans les iPhones Apple.

« **IMEI** » fait référence à l'identité internationale de l'équipement mobile (International Mobile Equipment Identity).

2. Abonnement de Mise à niveau de l'appareil

Swappie Care est un abonnement de Mise à niveau de l'appareil pour les téléphones offert par Swappie à ses clients grand public. Le service offre un code de réduction pour un nouveau Téléphone de votre choix dans la boutique en ligne swappie.com en échange d'un Téléphone acheté précédemment auprès de Swappie. Votre Téléphone est considéré comme applicable aux services fournis par Swappie Care s'il est associé à Swappie Care.

3. Processus de Mise à niveau de l'appareil

Pour lancer le processus de Mise à niveau de l'appareil, veuillez [nous envoyer un message](#) ou contacter info@swappie.com. Vous devez fournir au représentant du service client des informations suffisantes sur les détails de la commande et le Téléphone que Vous souhaitez mettre à niveau. Si votre Téléphone est en une seule pièce, que le numéro de série du Téléphone ou l'IMEI n'a pas été

supprimé ou rendu illisible, que le Téléphone n'a pas été physiquement ouvert par Vous ou par un tiers et que le Téléphone n'a pas été intentionnellement endommagé par Vous, Vous recevrez un code de réduction pour acheter un nouveau Téléphone sur Swappie.com. Le code de réduction est valable quatorze (14) jours à compter de la date à laquelle vous le recevez.

Le code de réduction a une valeur de 90 % du prix d'un téléphone équivalent au vôtre sur swappie.com au moment de l'émission du code de réduction. Si la valeur du code de réduction est supérieure à ce que vous avez payé à l'origine pour votre Téléphone, la valeur est réduite à ce que vous avez payé. Si le modèle de téléphone que vous souhaitez mettre à niveau n'est plus vendu sur swappie.com, Swappie doit faire correspondre le prix au modèle de téléphone le moins cher disponible qui correspond à votre Téléphone.

Vous avez quatorze (14) jours à compter de l'utilisation du code de réduction pour envoyer votre Téléphone à Swappie en suivant les instructions complètes que vous recevrez de Swappie. Vous devez vous assurer que la fonctionnalité Localiser mon iPhone (FMI) a été désactivée à partir du Téléphone avant de l'envoyer à Swappie. Swappie Care sera annulé si vous n'envoyez pas le Téléphone à Swappie, ou si le Téléphone a la fonctionnalité FMI active et qu'elle n'a pas été désactivée dans les quatorze (14) jours suivant l'utilisation du code de réduction. Le Téléphone doit nous être envoyé à l'adresse et via le service de livraison et de la manière spécifiée dans les instructions. Vous êtes responsable du Téléphone jusqu'à ce qu'il ait été livré à Swappie.

Si Vous n'envoyez pas le Téléphone à Swappie dans les quatorze (14) jours suivant l'utilisation du code de réduction, ou si la fonctionnalité FMI est active lorsque Swappie reçoit le Téléphone, Swappie se réserve le droit de Vous facturer la valeur totale du Téléphone en utilisant votre mode de paiement. Swappie fera des efforts raisonnables pour communiquer et informer le client de ces déductions. Si Vous n'effectuez pas de paiements à Swappie, Swappie se réserve le droit d'utiliser les services d'une agence de recouvrement de créances et de facturer des frais de service et/ou des intérêts accumulés dans ce processus.

Votre abonnement de mise à niveau Swappie restera actif et sera transféré sur le nouveau téléphone mis à niveau que Vous avez commandé, sauf si vous résiliez l'abonnement vous-même ou demandez la résiliation à Swappie.

Vous pouvez faire un maximum de deux (2) demandes sur une période de 12 mois.

4. Tarification

Les frais mensuels ou annuels de Swappie Care sont basés sur le prix auquel Swappie vend le téléphone que Vous achetez, sans tenir compte des codes de réduction ou des bons d'achat. Les frais vous sont communiqués lors de l'abonnement à Swappie Care. Vous pouvez trouver le montant des frais sur le reçu de vente original fourni par Swappie qui Vous est envoyé par e-mail lorsque vous vous abonnez à Swappie Care.

Vous serez informé à l'avance de toute augmentation de prix si le prix de votre abonnement est

susceptible d'être modifié.

Swappie se réserve le droit d'annuler l'abonnement en cas d'erreur de prix claire et importante. Cela fait référence à une éventuelle erreur de tarification lorsque le prix de l'abonnement s'écarte de manière claire et significative du niveau de prix normal de l'abonnement que le consommateur moyen serait considéré comme ayant compris l'erreur en question.

Dans les cas où un client a des paiements impayés liés à une mise à niveau de l'appareil sous Swappie Care, Swappie se réserve le droit de conserver les fonds reçus du client pour des achats ultérieurs afin de couvrir les montants en souffrance ou les soldes impayés. Swappie fera des efforts raisonnables pour communiquer et informer le client de ces déductions.

En acceptant les présentes conditions, Vous consentez à ce que Swappie Vous facture les frais applicables, y compris les frais mensuels et les frais liés aux restrictions énumérées à la section 2 des présentes conditions.

5. Paiement

Selon votre pays, Swappie accepte les modes de paiement suivants pour l'abonnement :

MobilePay, Paypal, Stripe (paiements par carte, virements bancaires), Adyen (paiements par carte, virements bancaires)

Les conditions générales de chacun de ces prestataires de paiement s'appliquent aux achats effectués avec leurs services. Swappie se réserve le droit de refuser et/ou d'annuler toute commande. En outre, si votre source de paiement ne peut pas être facturée pour quelque raison que ce soit et/ou si Vous n'avez pas effectué le paiement mensuel dû à temps, votre abonnement à Swappie Care cessera à compter de la date d'échéance du paiement. Swappie peut décider à sa seule discrétion d'accepter ou non un retard de paiement de votre part et d'autoriser la poursuite de votre abonnement à Swappie Care à compter de la date du retard de paiement.

6. Durée et résiliation

Les présentes conditions sont valables tant que Vous continuez à être abonné à Swappie Care, à moins que Swappie ne les mette à jour, auquel cas les conditions mises à jour s'appliquent. La période maximale d'abonnement à Swappie Care est de cinq (5) ans. Après cette période, votre abonnement à Swappie Care prend fin automatiquement. Vous ne pouvez avoir qu'un (1) seul abonnement Swappie Care par Téléphone. Si Vous achetez plus d'un (1) Téléphone auprès de Swappie, Vous pouvez choisir d'avoir un abonnement Swappie Care pour chaque téléphone.

La durée de votre abonnement est d'un (1) mois ou de douze (12) mois. L'abonnement se renouvelle automatiquement après chaque période, sauf si Vous y mettez fin. Vous pouvez résilier votre abonnement à tout moment. Vous trouverez des instructions supplémentaires dans les conditions générales de votre prestataire de services de paiement ou dans l'e-mail de confirmation de Swappie Care. Vous pouvez également contacter le service client de Swappie pour recevoir des instructions sur la manière de résilier l'abonnement. Après la résiliation, Swappie Care est à votre

disposition jusqu'à la fin de la période de facturation qui a été payée. Après cela, Vous n'êtes plus éligible aux services de Swappie Care.

Votre abonnement de mise à niveau Swappie Care restera actif et sera transféré sur le nouveau téléphone que Vous avez commandé, sauf si Vous résiliez l'abonnement Vous-même ou demandez la résiliation à Swappie.

Toutes les conditions générales des présentes conditions qui sont destinées à survivre à la résiliation ou à l'expiration des présentes conditions resteront en vigueur.

Swappie peut résilier unilatéralement Swappie Care ou une partie de celui-ci avec effet immédiat en Vous envoyant un avis écrit à tout moment.

7. Limitation de responsabilité

Rien dans les présentes conditions établies ne peut exclure ou limiter la responsabilité de Swappie concernant toute question pour laquelle il nous serait illégal de limiter ou d'exclure notre responsabilité.

Swappie n'est pas responsable des préjudices indirects découlants du préjudice ou dommage principaux, par exemple une perte de profit ou une perte d'opportunité. Elle n'est pas non plus responsable d'un défaut de livraison des biens ni tenue de respecter d'autres obligations en vertu des présentes conditions si cette défaillance est due à un événement indépendant de sa volonté, qui inclut, sans toutefois s'y limiter, un incendie, une inondation, une tempête, une émeute, des troubles civils, une guerre, un accident nucléaire, une activité terroriste, des grèves, des épidémies ou une quarantaine. La responsabilité maximale de Swappie envers Vous pour toute perte ou dommage découlant de votre abonnement sera limitée à la somme que Vous avez payée à Swappie conformément aux présentes conditions au cours des six mois précédant la date à laquelle votre demande initiale de Mise à niveau de l'appareil a été faite.

8. Modifications des conditions

Nous nous réservons le droit de modifier les présentes conditions de temps à autre. Vous serez informé par e-mail à l'adresse e-mail que Vous avez fournie à Swappie de tout changement affectant vos droits. Si les changements Vous sont bénéfiques, Swappie n'est pas tenu de Vous informer séparément de ces changements et ces changements peuvent prendre effet immédiatement.

9. Droit applicable et règlement des litiges par pays

Belgique

Les présentes conditions sont régies par le droit belge. Pour toute réclamation, veuillez [nous envoyer un message](#) ou contacter info@swappie.com. Si Vous n'êtes pas satisfait de la résolution de votre réclamation par Swappie, Vous pouvez formuler une réclamation auprès de [votre agence locale de protection des consommateurs](#). Vous pouvez également présenter une réclamation sur le [portail de règlement des litiges en ligne de l'Union européenne](#).

République tchèque

Les présentes conditions sont régies par le droit tchèque. Pour toute réclamation, veuillez [nous envoyer un message](#) ou contacter info@swappie.com. Si Vous n'êtes pas satisfait de la résolution de votre réclamation par Swappie, Vous pouvez formuler une réclamation auprès de [votre agence locale de protection des consommateurs](#). Vous pouvez également présenter une réclamation sur le [portail de règlement des litiges en ligne de l'Union européenne](#).

Danemark

Les présentes conditions sont régies par le droit danois. Pour toute réclamation, veuillez [nous envoyer un message](#) ou contacter info@swappie.com. Si Vous n'êtes pas satisfait de la résolution de votre réclamation par Swappie, Vous pouvez formuler une réclamation auprès de [votre agence locale de protection des consommateurs](#). Vous pouvez également présenter une réclamation sur le [portail de règlement des litiges en ligne de l'Union européenne](#).

Finlande

Les présentes conditions sont régies par le droit finlandais. Pour toute réclamation, veuillez [nous envoyer un message](#) ou contacter info@swappie.com. Si Vous n'êtes pas satisfait de la résolution de votre réclamation par Swappie, Vous pouvez formuler une réclamation auprès de [votre agence locale de protection des consommateurs](#). Vous pouvez également présenter une réclamation sur le [portail de règlement des litiges en ligne de l'Union européenne](#).

Allemagne

Les présentes conditions sont régies par le droit allemand. Pour toute réclamation, veuillez [nous envoyer un message](#) ou contacter info@swappie.com. Si Vous n'êtes pas satisfait de la résolution de votre réclamation par Swappie, Vous pouvez formuler une réclamation auprès de [votre agence locale de protection des consommateurs](#). Vous pouvez également présenter une réclamation sur le [portail de règlement des litiges en ligne de l'Union européenne](#).

Irlande

Les présentes conditions sont régies par le droit irlandais. Pour toute réclamation, veuillez [nous envoyer un message](#) ou contacter info@swappie.com. Si Vous n'êtes pas satisfait de la résolution de votre réclamation par Swappie, Vous pouvez formuler une réclamation auprès de [votre agence locale de protection des consommateurs](#). Vous pouvez également présenter une réclamation sur le [portail de règlement des litiges en ligne de l'Union européenne](#).

Italie

Les présentes conditions sont régies par le droit italien. Pour toute réclamation, veuillez [nous envoyer un message](#) ou contacter info@swappie.com. Si Vous n'êtes pas satisfait de la résolution de votre réclamation par Swappie, Vous pouvez formuler une réclamation auprès de [votre agence locale de protection des consommateurs](#). Vous pouvez également présenter une réclamation sur le [portail de règlement des litiges en ligne de l'Union européenne](#).

Portugal

Les présentes conditions sont régies par le droit portugais. Pour toute réclamation, veuillez [nous envoyer un message](#) ou contacter info@swappie.com. Si Vous n'êtes pas satisfait de la résolution de votre réclamation par Swappie, Vous pouvez formuler une réclamation auprès de [votre agence locale de protection des consommateurs](#). Vous pouvez également présenter une réclamation sur le [portail de règlement des litiges en ligne de l'Union européenne](#).

Slovaquie

Les présentes conditions sont régies par le droit slovaque. Pour toute réclamation, veuillez [nous envoyer un message](#) ou contacter info@swappie.com. Si Vous n'êtes pas satisfait de la résolution de votre réclamation par Swappie, Vous pouvez formuler une réclamation auprès de [votre agence locale de protection des consommateurs](#). Vous pouvez également présenter une réclamation sur le [portail de règlement des litiges en ligne de l'Union européenne](#).

Suède

Les présentes conditions sont régies par le droit suédois. Pour toute réclamation, veuillez [nous envoyer un message](#) ou contacter info@swappie.com. Si Vous n'êtes pas satisfait de la résolution de votre réclamation par Swappie, Vous pouvez formuler une réclamation auprès de [votre agence locale de protection des consommateurs](#). Vous pouvez également présenter une réclamation sur le [portail de règlement des litiges en ligne de l'Union européenne](#).

Pays-Bas

Les présentes conditions sont régies par le droit néerlandais. Pour toute réclamation, veuillez [nous envoyer un message](#) ou contacter info@swappie.com. Si Vous n'êtes pas satisfait de la résolution de votre réclamation par Swappie, Vous pouvez formuler une réclamation auprès de [votre agence locale de protection des consommateurs](#). Vous pouvez également présenter une réclamation sur le [portail de règlement des litiges en ligne de l'Union européenne](#).

10. Coordonnées

Swappie Oy
Itämerenkatu 3 A
00180 Helsinki, Finlande
Numéro d'identification de l'entreprise : 2692328-4

Si vous souhaitez mettre à niveau votre Téléphone ou si vous avez besoin d'une assistance client, veuillez [nous envoyer un message](#) ou contacter info@swappie.com