

## Conditions générales Swappie

Entre en vigueur le 26 Mai 2021. [Cliquez ici](#) pour voir nos anciennes conditions générales pour toute commande passée avant le 26 Mai 2021.

Les présentes conditions générales s'appliquent à toutes les commandes passées par les clients consommateurs avec la société Swappie sur le site Swappie. Si vous n'êtes pas un consommateur, merci de nous contacter à l'adresse e-mail suivante : [info@swappie.com](mailto:info@swappie.com).

En commandant sur le site de Swappie, vous acceptez de vous conformer aux conditions générales énoncées par les présentes. Assurez-vous de les avoir lues et comprises avant de passer commande.

Veillez noter que Swappie n'est pas un représentant d'Apple et que nous ne sommes pas un fournisseur de services autorisé par Apple.

### 1. Définitions

« **Swappie** » désigne Swappie Oy (enregistrée au registre du commerce sous le n°2692328-4, sise Itämerenkatu 3 A, 00180 Helsinki, Finlande), une entreprise finlandaise et sa filiale estonienne, Eippa WSOperations OÜ (enregistrée au registre du commerce sous le n°16127903, sise Pärnu mnt 10, Tallinn, Harjumaa, 10148, Estonie).

« **Vous** » désigne le client qui effectue une commande sur le site de Swappie.

Les « **Conditions** » désignent les présentes conditions générales.

La « **Swappie Warranty** » désigne la garantie commerciale sur les téléphones offerte par Swappie.

Un « **Jour** » correspond à un jour ouvré. Les weekends et jours fériés ne sont pas considérés comme des jours ouvrés.

Le sigle « **FMI** » désigne la fonction Localiser mon iPhone (Find My iPhone en anglais) sur les iPhones d'Apple.

Le sigle « **IMEI** » désigne le « International Mobile Equipment Identity ».

### 2. Client

En commandant sur le site de Swappie, Vous acceptez de respecter et de vous conformer aux présentes Conditions. Vous êtes tenu de communiquer vos coordonnées complètes lors de la commande, notamment votre nom, vos adresses de facturation et d'expédition, un numéro de téléphone ainsi qu'une adresse e-mail actifs. Vous êtes seul responsable de l'exactitude des informations communiquées à Swappie et devrez supporter tout frais supplémentaire occasionné par la fourniture de coordonnées incorrectes.

En commandant sur le site Internet Swappie, Vous confirmez avoir l'âge légal requis pour contracter, conformément aux présentes Conditions, et pour effectuer une commande sur le site de Swappie.

Les données client sont enregistrées dans la base de données clients de Swappie et sont utilisées pour la gestion des relations client. Vous trouverez des informations supplémentaires sur le traitement des données personnelles dans la Politique de confidentialité de Swappie, disponible sur le site Internet de Swappie.

### 3. Produits

Swappie vend des téléphones mobiles d'occasion reconditionnés. Les téléphones mobiles sont vérifiés et reconditionnés par les professionnels Swappie avant d'être mis en vente. Swappie classe les téléphones mobiles en fonction de leur état esthétique. Lors de la commande, Vous choisissez le modèle, la couleur, la capacité de la mémoire et l'état du téléphone mobile que Vous souhaitez acheter. Les téléphones sont d'occasion et reconditionnés, ainsi Swappie ne garantit pas que l'état d'origine de la résistance aux éclaboussures, à la poussière et à l'eau (certification IP67 ou IP68) reste valide.

Nous faisons notre possible pour fournir les caractéristiques précises de nos produits, notamment leur état et leurs couleurs.

Les réparations et les remplacements sont réalisés avec des pièces de haute qualité, y compris des pièces tierces. Pour plus d'informations concernant votre appareil, veuillez contacter notre service client. Toutes les réparations réalisées ont pour objectif de reconditionner toutes les fonctionnalités du téléphone aussi fidèlement que possible comparé à un appareil neuf.

Si vous avez acheté un iPhone XR, XS ou plus récent, vous pouvez voir un "Message important" ou des avertissements de "Pièces inconnues" sur votre écran verrouillé, votre centre de notification ou dans les paramètres. Ces messages peuvent apparaître lorsque Swappie a effectué des réparations sur votre appareil et que certains composants ont dû être remplacés. Pour plus d'informations, veuillez consulter notre Centre d'aide.

#### **4. Prix**

Le prix des produits comprend, le cas échéant, la taxe sur la valeur ajoutée (TVA). Les téléphones mobiles d'occasion sont souvent assujettis au régime de la TVA sur marge.

Le prix des produits ne comprend pas les frais de livraison. Ceux-ci sont clairement indiqués avant la confirmation de la commande et dépendent du mode de livraison choisi.

Swappie se réserve le droit d'annuler une commande en cas d'erreur matérielle manifeste sur les prix affichés. Il y a une erreur sur le prix lorsque le prix affiché s'écarte de façon claire et significative du prix normal du produit et que l'on considère qu'un consommateur moyen aurait compris qu'il s'agissait d'une erreur.

#### **5. Paiement**

Swappie accepte les modes de paiement suivants :

- Mastercard
- Visa
- American Express
- Paypal
- Apple Pay

Les conditions générales des fournisseurs de chacun de ces modes de paiement s'appliquent aux achats effectués par leur intermédiaire. Swappie se réserve le droit de refuser et/ou d'annuler toute commande. Par ailleurs, en cas de problème de paiement de la part du client, Swappie se réserve le droit d'annuler la vente et d'exiger le renvoi immédiat des produits.

#### **6. Livraison**

La liste des modes d'envoi disponibles est accessible sur le site Internet de Swappie. Lors de la commande, il relève de votre responsabilité de fournir à Swappie et au transporteur des informations correctes afin de faciliter la livraison, notamment une adresse et un numéro de téléphone.

Le délai de traitement des commandes s'élève en moyenne à 1 jour ouvré après l'envoi de la confirmation de commande automatique. Le délai de livraison avec DHL Express est généralement de 1 à 3 jours ouvrés. Les weekends et jours fériés ne sont pas considérés comme des jours ouvrés.

Les délais de livraison ne sont que des estimations et dépendent de chaque prestataire logistique. Swappie s'efforce de traiter toutes les commandes dans les délais mentionnés ci-dessus. Toutefois, Swappie ne saurait être tenue responsable des retards de livraison qui échappent à son contrôle, notamment dans les situations suivantes : la fourniture, par le client, d'informations incorrectes lors de la commande, les grèves, les conditions météorologiques, les épidémies, les quarantaines ou les pénuries de carburant, d'énergie ou de main-d'œuvre.

Si Vous recevez un produit non conforme ou endommagé, Vous devez en informer Swappie dans les 72 heures suivant la réception. Swappie se réserve le droit d'exiger un paiement supplémentaire pour le retour des produits endommagés ou envoyés par erreur.

#### **7. Retours**

Vous disposez d'un droit de rétractation légal de 14 jours. Swappie garantit le remboursement intégral des produits retournés, à condition que ceux-ci soient renvoyés dans l'état dans lequel Vous les avez reçus. Si les produits sont endommagés de quelque façon que ce soit, Swappie vous les renverra ou vous proposera un service de réparation payant.

Swappie vous remboursera en utilisant le même mode de paiement que celui utilisé pour la commande, dès que possible et au plus tard dans les 5 Jours à compter de la réception des produits. Dans certains cas (jours fériés ou autres motifs), le processus de réparation peut nécessiter plus de temps. Si Swappie n'est pas en mesure d'effectuer le remboursement en utilisant le même mode de paiement que celui utilisé pour la commande, le remboursement sera effectué avec un autre mode de paiement acceptable pour Vous.

Vous êtes seul responsable de l'emballage des produits retournés à Swappie ; celui-ci doit être soigné de façon à protéger les produits. Les produits doivent nous être envoyés à l'adresse et via le transporteur indiqués, tel que précisé dans les instructions qui Vous ont été données. Vous êtes seul responsable des produits jusqu'à ce que ceux-ci aient été livrés à Swappie. Si vous

nous renvoyez des produits depuis un autre pays situé en dehors de l'Union Européenne, vous êtes tenu de payer le coût total de l'expédition, y compris les frais de douane qui peuvent s'appliquer.

Pour retourner un produit, [merci de remplir le formulaire de retour disponible ici](#). Vous devez vous assurer que la fonction Localiser mon iPhone (Find My iPhone en anglais, FMI) a été désactivée avant l'envoi à Swappie. Si la fonction FMI n'a pas été désactivée lors de la réception du téléphone, Swappie se réserve le droit de vous facturer des frais de livraison ou des frais de service supplémentaires. En outre, le remboursement peut également être retardé pour cette raison.

Si la fonction FMI est active lorsque Swappie reçoit le téléphone, le remboursement pourra alors être retardé. En plus, Swappie se réserve le droit de vous facturer des frais d'expédition et/ou des frais de service supplémentaires. Swappie se réserve le droit de vous retourner le téléphone si Vous ne parvenez pas à désactiver la fonction FMI dans un délai d'un (1) mois après en avoir été informé par Swappie. Dans ce cas de figure, Swappie Vous retournera l'appareil et ne procédera pas au remboursement du téléphone. Si Vous ne parvenez pas à récupérer le téléphone, nous n'assumerons plus aucune autre responsabilité pour l'appareil et nous en disposerons.

## **8. Responsabilité des produits défectueux**

Les produits que Vous achetez sont couverts par la 1 ans garantie légale. Si Vous constatez des défauts existant au moment de la livraison et que ces défauts n'ont pas été causés par une mauvaise manipulation de votre part, Vous devez en informer Swappie dès que possible. Vous pouvez contacter Swappie via le formulaire de contact du Centre d'aide, par téléphone ou par l'intermédiaire du chat sur le site de Swappie. Après nous avoir informés et après réception des indications sur la marche à suivre, le produit défectueux doit nous être renvoyé, dans un délai raisonnable, à l'adresse et via le transporteur indiqués, tel que précisé dans les instructions qui Vous ont été données.

Si Vous recevez un produit qui n'est pas conforme aux caractéristiques du produit commandé, Vous devez nous en informer dans les trois (3) Jours suivant la réception.

Swappie se réserve le droit de vérifier les défauts signalés sur les produits. Un délai de 3 à 5 jours ouvrés est nécessaire pour cette vérification et avant qu'un éventuel remboursement ne soit effectué.

## **9. Garantie Swappie Warranty™**

Swappie fournit une garantie Swappie Warranty™ de 24 mois sur tous les téléphones. Tous les défauts constatés et couverts par la garantie Swappie Warranty™ seront réparés par Swappie. Les présentes Conditions sur la garantie précisent les cas d'exclusion de la garantie Swappie Warranty™ ainsi que les éléments du téléphone qui ne sont pas couverts par celle-ci.

La période de validité de la garantie Swappie Warranty™ est de 24 mois à compter de la date d'achat. La période de validité de la garantie sur la batterie du téléphone est limitée à 12 mois à compter de la date d'achat. Vous êtes tenu de prendre connaissance des conditions de garantie du téléphone avant utilisation.

Les services suivants sont inclus dans la garantie :

- Service de réparation rapide garanti. La réparation commence dans les 24 heures suivant la réception de votre téléphone.
- Appareil de remplacement. Si nous ne sommes pas en mesure de remettre le téléphone dans l'état où il se trouvait initialement, nous le remplaçons par un autre téléphone du même modèle et dans le même état esthétique.

Swappie ne saurait être tenue responsable des défauts de l'appareil qui auraient été occasionnés par le client. Il s'agit notamment des dommages matériels causés au téléphone, de l'utilisation de l'appareil sans respecter la notice fournie ou de tout autre négligence. En particulier, merci de noter ce qui suit :

- L'usure normale du téléphone et de la batterie n'est pas couverte par la garantie Swappie Warranty™.
- Les écrans cassés ou fissurés ne sont pas couverts par la garantie Swappie Warranty™.
- Les défauts logiciels ne sont pas couverts par la garantie Swappie Warranty™.
- La suppression de virus ou autres logiciels malveillants du téléphone n'est pas couverte par la garantie Swappie Warranty™.
- Les dommages causés au téléphone en raison du non-respect des instructions et/ou liés à une utilisation inappropriée ou inhabituelle de l'appareil, ne sont pas couverts par la garantie Swappie Warranty™.
- L'ouverture du téléphone exclut l'application de la garantie Swappie Warranty™.
- Les dommages causés au produit pendant le transport par votre négligence ne sont pas couverts par la garantie Swappie Warranty™. Vous êtes seul responsable de l'emballage du téléphone pour l'envoi.

- La garantie Swappie Warranty™ ne s'applique pas si le numéro de série du téléphone ou l'IMEI a été retiré ou rendu illisible.
- Les autres dommages indirects ou strictement financiers provoqués par la casse du produit, tels que la destruction des fichiers, ne sont pas couverts par la garantie Swappie Warranty™.
- La garantie Swappie Warranty™ ne s'applique pas si les défauts sur l'écran du téléphone, le bouton d'accueil, l'appareil photo ou sur d'autres fonctions ont été causés par une utilisation inappropriée ou inhabituelle de la part du client, telle une chute ou un choc.
- La garantie Swappie Warranty™ ne s'applique pas si un produit acheté auprès de Swappie a été réparé par le client lui-même ou par un tiers, sans l'accord écrit de Swappie.
- La garantie Swappie Warranty™ ne s'applique pas si le téléphone a été déformé, endommagé par de l'eau ou si une fonction est défectueuse en raison d'une utilisation inappropriée, telle une chute ou un choc.

Si Vous recevez un appareil de remplacement, la garantie Swappie Warranty™ continue de s'appliquer à compter de la date de l'achat initial. Si Vous vendez votre téléphone au cours de la période de garantie, Vous devez informer Swappie du changement de propriétaire afin de s'assurer que celui-ci pourra bénéficier de la garantie Swappie Warranty™. Les extensions de garantie ne sont pas transférables et ne s'appliquent qu'au client en tant qu'acheteur initial.

Swappie se réserve le droit de facturer des frais de livraison à hauteur de 25 €, dans les cas où le client savait ou aurait dû savoir que la garantie n'était pas applicable ou lorsque le FMI n'a pas été désactivé. En outre, Swappie se réserve le droit de demander des photos du téléphone avant l'envoi pour réparation sous garantie.

Il est de votre responsabilité de vous assurer que la fonction Localiser mon iPhone (FMI) est bien désactivée avant d'envoyer le téléphone à Swappie. Swappie ne pourra ni réparer le téléphone ni le remplacer avant que la fonction Localiser mon iPhone (FMI) ne soit désactivée. Swappie se réserve le droit de Vous retourner le téléphone et de Vous facturer les frais de livraison, dans les cas où Vous saviez ou auriez dû savoir que la fonction Localiser mon iPhone (FMI) est toujours active et non désactivée dans un délai d'un (1) mois après en avoir été informé. Dans ce cas de figure, Swappie vous retournera le téléphone et ne procédera pas aux réparations sous Garantie. Si Vous ne parvenez pas à récupérer le téléphone, nous n'assumerons plus aucune autre responsabilité pour l'appareil et nous en disposerons.

Veillez n'envoyer aucun accessoire avec le Téléphone lorsque vous l'envoyez à notre service de Garantie pour réparation. Swappie ne garantit pas le retour des accessoires qui sont envoyés à notre service de Garantie.

Les présentes conditions de garantie sont également applicables aux extensions de garantie d'une durée de 3 ans. L'extension de garantie d'une durée de 3 ans commence à compter de la date d'achat.

### **Processus de réparation**

Pour envoyer votre téléphone en réparation sous garantie, [veuillez remplir le formulaire disponible ici](#).

Vous êtes seul responsable de la sauvegarde des fichiers présents sur votre téléphone avant l'envoi pour réparation. Vous êtes seul responsable de l'emballage du téléphone avant l'envoi à Swappie. L'emballage doit être soigné de façon à protéger l'appareil. Le téléphone doit nous être envoyé à l'adresse et via le transporteur indiqués, tel que précisé dans les instructions qui Vous ont été données. Vous êtes seul responsable du téléphone jusqu'à ce que celui-ci ait été livré à Swappie. Si l'appareil est livré et retourné en portant la mention « fragile », ce qui signifie que sa manipulation nécessite des mesures particulières, Vous êtes tenu de vous acquitter des frais de livraison engagés.

Si vous nous renvoyez le téléphone pour une réparation sous garantie, depuis un autre pays en dehors de l'Union Européenne, vous devrez payer le coût total de l'expédition, y compris les frais de douane qui peuvent s'appliquer.

Vous devez vous assurer que la fonction Localiser mon iPhone (FMI) a été désactivée avant l'envoi à Swappie. Swappie n'est pas en mesure de réparer le téléphone ou d'offrir un appareil de remplacement tant que le FMI n'a pas été désactivé sur l'appareil.

Le défaut constaté sera réparé par notre service réparation. Si la disponibilité des pièces de rechange est limitée, si les pièces sont trop coûteuses ou s'il est confirmé que l'appareil ne vaut pas la peine d'être réparé, le téléphone concerné sera remplacé par un autre appareil de même modèle et dans le même état esthétique. L'état esthétique du téléphone de remplacement correspondra à l'état esthétique du téléphone qui a été envoyé à Swappie pour réparation sous garantie. En moyenne, les réparations sous garantie réalisées par Swappie sont effectuées en 7 jours ouvrés, à compter de la date de réception de l'appareil. Dans certains cas (jours fériés ou autres motifs), le processus de réparation peut nécessiter plus de temps. La qualité du téléphone, la disponibilité des pièces détachées, la nature et l'étendue du défaut ou toute autre considération technique spécifique doivent également être prises en compte pour que l'appareil puisse être réparé dans un délai raisonnable. Swappie peut également convenir d'une réduction de prix ou d'un remboursement si la réparation du défaut n'en vaut pas la peine, si le défaut est minime ou si l'appareil ne peut pas être réparé.

Swappie propose des services payants de réparation dans les cas où la garantie Swappie Warranty™ a expiré ou n'est pas applicable. Dans ces deux cas, Swappie offrira un diagnostic gratuit et fournira une estimation du coût de la réparation. Lorsque la garantie Swappie Warranty™ ne s'applique pas et qu'une réparation payante a été effectuée sur le téléphone, les pièces du téléphone qui ont été remplacées feront l'objet d'une garantie Swappie Warranty™ de 12 mois. Vous pouvez demander à Swappie un relevé mentionnant les détails de la réparation, tel que requis par votre assureur. Le coût de ce document est de 40 €.

Veillez noter que les appareils Swappie ne sont pas couverts par la garantie limitée d'Apple ni par aucun plan AppleCare.

## **10. Limitation de responsabilité**

Swappie ne saurait exclure ou limiter sa responsabilité dans les cas où une telle exclusion ou limitation de responsabilité serait illicite.

Les produits sont vendus en l'état. Swappie ne saurait être tenue responsable des coûts indirects liés à la perte de l'appareil ou à un dommage causé à celui-ci, tels que la perte de bénéfice ou la perte de chance, l'impossibilité de livrer les produits ou de respecter l'un de nos obligations conformément aux présentes Conditions lorsque cela est dû à un événement qui est hors de notre contrôle, notamment en cas d'incendie, d'inondation, d'orage, d'émeutes, de désordres civils, de guerre, d'accident nucléaire, d'activité terroriste, de grève, d'épidémie ou de quarantaine. La responsabilité de Swappie à votre égard, pour toute perte ou dommage en lien avec la commande réalisée sur le site de Swappie, ne saurait excéder le montant total de la commande.

La responsabilité de Swappie pour les produits défectueux est limitée au remboursement du prix d'achat, minoré des avantages accordés.

Swappie ne fournit pas et n'est pas tenue de fournir les tickets de caisse originaux du propriétaire initial du téléphone.

Certaines fonctions ou certains services disponibles sur les téléphones vendus par Swappie peuvent nécessiter l'ouverture d'un compte utilisateur Apple (y compris la création d'un identifiant Apple et d'un mot de passe). Vous êtes seul responsable de l'activité de votre compte et de la protection des informations présentes sur celui-ci, y compris votre mot de passe. Il est rigoureusement interdit d'utiliser un identifiant, un mot de passe ou un compte Apple sans le consentement et l'accord du titulaire du compte. Swappie ne saurait être tenue responsable de la perte de l'appareil ou d'un dommage causé à celui-ci qui résulterait du non-respect de ces obligations. Swappie ne saurait être tenue responsable de l'oubli d'un identifiant ou mot de passe Apple. Si Swappie ne peut accéder au téléphone afin de le réparer ou d'effectuer un remboursement en raison de l'oubli d'un identifiant Apple ou d'un mot de passe, Swappie retournera le téléphone au Client.

En cas de rupture de stock imprévue pour des raisons indépendantes de sa volonté, Swappie se réserve le droit d'annuler la vente. Dans ce cas de figure, vous recevrez un remboursement complet de votre commande.

Les produits sont vendus tels quels. Les caractéristiques des produits sont décrites sur la page du produit dans la catégorie condition. En sélectionnant l'état du produit, vous acceptez expressément les caractéristiques décrites.

## **11. Modifications des Conditions générales**

Swappie se réserve le droit de modifier les présentes Conditions à tout moment et sans préavis. La version des présentes Conditions qui s'appliquera à votre commande sera la version disponible sur le site Internet de Swappie au moment de la commande.

## **12. Droit applicable et règlement des litiges**

Les présentes Conditions sont soumises aux lois de France. Pour toute réclamation, veuillez contacter Swappie à [info@swappie.com](mailto:info@swappie.com) ou +32 3 808 41 47. (Au prix d'un appel local depuis la Belgique. Les prix internationaux s'appliquent si vous appelez depuis un autre pays que la Belgique.) Si Vous n'êtes pas satisfait de la solution apportée par Swappie à votre réclamation, Vous pouvez effectuer une réclamation sur la [plateforme européenne de règlement en ligne des litiges](#).

## **13. Données de contact**

Swappie Oy  
Itämerenkatu 3 A  
00180 Helsinki, Finlande  
Numéro d'enregistrement : 2692328-4

E-mail : [info@swappie.com](mailto:info@swappie.com)  
Téléphone : +32 3 808 41 47

Eippa WSOperations OÜ  
Pärnu mnt 10, Tallinn  
Harjumaa, 10148, Estonie  
Numéro d'enregistrement : 16127903  
E-mail : [info@swappie.com](mailto:info@swappie.com)  
Téléphone : +32 3 808 41 47