

CONDITIONS GENERALES DE PRESETATION DE SERVICES

- En vigueur au 28 avril 2021 -

Bienvenue sur le site www.climpap.swap-europe.com
Conformément à la législation, vous devez accepter les **Conditions Générales de
Prestation de services** de notre site www.climpap.swap-europe.com afin de pouvoir
bénéficier de nos services.

Les présentes **Conditions Générales de Prestation de services** du site www.climpap.swap-europe.com (ci-après les « Conditions Générales ») sont conclues entre, d'une part, la société SWAP, société à responsabilité limitée, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de TOULOUSE sous le numéro 517 673 224, dont le siège social est situé 32, Rue Aristide Bergès – 31270 CUGNAUX, représenté par Monsieur Philippe MARIE en qualité de Gérant, N° TVA intra-communautaire : FR20 517 673 224 (ci-après « le Prestataire » ou « SWAP »), et d'autre part, les personnes physiques majeures (ci-après « le(s) Client(s) » ou « vous ») pour toute utilisation du site www.climpap.swap-europe.com/ci-après « le Site »).

La passation de Commande est réservée à des personnes physiques majeures, à l'exclusion de toute vente à des professionnels ou aux fins de revente à des tiers. À ce titre, vous certifiez avoir l'âge légal requis et la capacité juridique pour pouvoir passer Commande sur notre Site.

En passant Commande des Services via notre Site, quel que soit votre domicile ou votre lieu de connexion, vous êtes réputé contracter en France et êtes donc soumis exclusivement à la loi française.

Les Services ne peuvent être prestés qu'en France Métropolitaine.

Toute Commande vaut acceptation des présentes Conditions Générales, du prix et de la description des Services objets de la Commande. À cet effet, vous êtes invités à cocher la case d'acceptation des présentes Conditions Générales pour valider votre Commande.

Article 1. Définitions

Au titre des présentes Conditions Générales de Prestation de services (ci-après les « Conditions Générales »), les termes suivants, employés en lettre majuscule, tant au singulier qu'au pluriel, auront la signification suivante :

- **Site** ou **Site Internet** désigne le système informatique édité et exploité par la Société accessible en ligne à partir d'un navigateur Internet à l'adresse www.climpap.swap-europe.com ou toutes autres adresses qui pourraient lui être substituées, permettant aux Clients d'accéder au Service.
- **Vendeur** désigne la société BUILDER (RCS 411 303 605) ; vendeur des climatiseurs objets du service.
- **Prestataire** désigne la société SWAP (RCS 517 673 224), éditeur et propriétaire du Site, en charge du service lié à la vente par le vendeur des pr
- **Service** désigne la prestation de mise en service des climatiseurs de marque FEIDER acquis auprès du Prestataire et proposée par ce dernier.
- **Client** désigne toute personne physique majeure, consommateur disposant d'un Compte client sur le Site et bénéficiant d'un accès au Service proposé par le Prestataire sur le Site.
- **Compte client** désigne l'interface d'administration à accès réservé au Client ayant créé un compte sur le Site lui permettant d'avoir accès au Service proposé par le Prestataire.
- **Commande** désigne le procéder de prise de rendez-vous avec un technicien pour la réalisation du Service.
- **Identifiant et mot de passe** désigne l'ensemble des informations nécessaires à l'identification d'un Client sur le Site pour lui permettre d'accéder à son Compte client et de bénéficier du Service proposé par le Prestataire.
- **Contrat** désigne l'ensemble des documents liant SWAP et le Client fixant les modalités et conditions de prestation du Service, constitués par les présentes Conditions Générales, les Mentions légales et la Charte d'utilisation des données personnelles accessibles sur le Site Internet www.climpap.swap-europe.com.

Article 2. Objet et Acceptation des Conditions Générales

L'accès au Site est réservé aux Clients ayant pris connaissance des présentes Conditions Générales dans leur intégralité et les ayant acceptées expressément et sans réserve.

Les présentes Conditions Générales s'appliquent, sans restriction ni réserve, à toute Commande de prestation de mise en service des climatiseurs de marque FEIDER acquis auprès du Vendeur et proposée par le Prestataire à ses Clients.

Elles ont pour objet de définir et préciser les conditions et les modalités de la prestation de service offerte par le Prestataire au Client via le Site www.climpap.swap-europe.com

Les caractéristiques principales du Service, sont présentées sur le Site Internet www.climpap.swap-europe.com . Le Client est tenu d'en prendre connaissance avant toute passation de Commande. Le choix et la Commande d'un Service est de la seule responsabilité du Client.

Les présentes Conditions Générales s'appliquent à l'exclusion de toutes autres conditions, et notamment celles applicables pour d'autres circuits de commercialisation du Service.

Elles sont susceptibles d'être complétées par des Conditions particulières, énoncées sur le Site Internet, avant toute transaction avec le Client.

Ces Conditions Générales sont accessibles à tout moment sur le Site Internet et prévaudront, le cas échéant, sur toute autre version ou tout autre document contradictoire.

Le Client déclare avoir pris connaissance des présentes Conditions Générales et les avoir acceptées en cochant la case prévue à cet effet avant la mise en œuvre de la procédure de Commande en ligne *ainsi que des Conditions générales d'utilisation du site internet* www.climpap.swap-europe.com. La validation de la Commande de Service par le Client vaut acceptation sans restriction ni réserve des présentes Conditions Générales de Vente.

Les présentes Conditions Générales pouvant faire l'objet de modifications ultérieures, la version applicable à la Commande du Client est celle en vigueur sur le Site internet à la date de passation de la Commande.

Les présentes Conditions Générales demeureront en vigueur jusqu'à la prochaine version publiée sur le Site. Les modifications de ces Conditions Générales sont opposables aux Clients utilisateurs du Site Internet à compter de leur mise en ligne et ne peuvent s'appliquer aux transactions conclues antérieurement.

Le Client reconnaît avoir la capacité requise pour contracter et bénéficier du Service proposé sur le Site internet www.climpap.swap-europe.com.

Sauf preuve contraire, les données enregistrées dans le système informatique du prestataire constituent la preuve de l'ensemble des transactions conclues avec le Client.

Article 3. Accès au Site

SWAP s'efforce de proposer un accès permanent au Site, soit 24 heures sur 24, 7 jours sur 7. Toutefois, l'accès au Site peut être suspendu, à tout moment et sans préavis, notamment du fait de pannes, de défaillances ou de paralysie du réseau, du système et/ou des moyens de communication, ainsi que du fait des interventions de maintenance et de corrections rendues nécessaires par la mise à jour et le bon fonctionnement du Site.

SWAP se réserve en outre le droit d'effectuer, à tout moment, toutes modifications, suppressions et/ou rajouts sur le contenu du Site, sans préavis et de façon discrétionnaire.

Le Client s'engage à ne pas entraver l'accès et/ou le bon fonctionnement du Site de quelque manière que ce soit, susceptible d'endommager, d'intercepter, d'interférer tout ou partie du Site.

Il est rappelé que le fait d'accéder ou de se maintenir frauduleusement dans un système informatique, d'entraver ou de fausser le fonctionnement d'un tel système, d'introduire ou de modifier frauduleusement des données dans un système informatique constitue des délits passibles de sanctions pénales.

SWAP ne peut être tenue responsable de tout dommage direct ou indirect dû à une interruption, à un dysfonctionnement quel qu'il soit, à une suspension ou à l'arrêt du Site, et ce pour quelque raison que ce soit ou encore de tout dommage direct ou indirect qui résulterait d'une quelconque façon de l'accès au Site.

Le Client reconnaît disposer de la compétence et des moyens nécessaires pour accéder et utiliser le Site.

SWAP ne serait être tenue responsable des éléments en dehors de son contrôle et des dommages qui pourraient éventuellement être subis par l'environnement technique du Client et notamment, ses ordinateurs, téléphones, smartphones, tablettes, logiciels, équipements réseaux et tout autre matériel utilisé pour accéder ou utiliser le Site.

L'accès au Site est gratuit. Les frais d'accès et d'utilisation du réseau de télécommunication sont à la charge du Client, selon les modalités fixées par ses fournisseurs d'accès et opérateurs de télécommunication.

Article 4. Commandes

4.1. Vérification des prérequis

Préalablement à tout accès au Site, les Clients devront s'assurer qu'ils disposent des conditions nécessaires définies ci-après afin d'accéder au Service proposé via le Site.

L'accès au Site est réservé aux Clients qui ont créé un Compte client sur le Site et qui disposent d'Identifiant et mot de passe pour se connecter à leur Compte.

Pour pouvoir créer un Compte client et accéder au Service proposé sur le Site, le Client doit obligatoirement :

- Compléter le formulaire d'inscription en ligne en renseignant les informations suivantes : Civilité, Nom, Prénom, Adresse électronique, Téléphone, Adresse du domicile, Adresse d'intervention si différente, Copie du ticket de caisse

d'achat du climatiseur, Date d'achat, Numéro de série du climatiseur, Modèle du climatiseur ;

- Créer un Identifiant et mot de passe qui lui sont propres ;
- Accepter les présentes Conditions Générales au moyen d'une case à cocher préalablement à l'envoi du formulaire d'inscription ;
- Cliquer sur le lien contenu dans le mail de confirmation adressé sur l'adresse de courrier électronique renseignée lors de son inscription ;
- Les Identifiant et mot de passe créés par le Client seront ainsi activés et fonctionnels.

Le Client s'engage à fournir des données exactes et complètes qui ne portent pas atteinte, à quelque titre que ce soit, aux droits des tiers.

Le Client s'engage à informer le Prestataire de toute modification des informations précitées par l'intermédiaire de son Compte client.

Le titulaire d'un Compte client s'engage à respecter la réglementation en vigueur.

4.2. Formation du Contrat

Le Site contient la proposition commerciale de prestation de service de la société SWAP, qui peut être modifiée à tout moment à son initiative. Les caractéristiques essentielles du Service ainsi que son prix sont indiquées sur le Site et le Client peut les consulter à tout moment avant la passation de sa Commande pour ledit Service.

L'offre de Service proposée par le Prestataire pour la mise en service des climatiseurs après leur réception et installation par le Client est valable jusqu'au **31 août 2021**.

Les informations contractuelles sont présentées en langue française et font l'objet d'une confirmation au plus tard au moment de la validation de la Commande par le Client.

L'enregistrement d'une Commande sur le site du Prestataire est réalisé lorsque le Client accepte les présentes Conditions Générales en cochant la case prévue à cet effet et valide sa Commande. Le Client a la possibilité de vérifier le détail de sa Commande, son prix total et de corriger d'éventuelles erreurs avant de la valider (article 1127-2 du Code Civil). Cette validation implique l'acceptation de l'intégralité des présentes Conditions Générales et constitue une preuve du Contrat de vente.

Il appartient donc au Client de vérifier l'exactitude de la Commande et de signaler immédiatement toute erreur.

La Commande de Service ne sera considérée comme définitive qu'après l'envoi au Client de la confirmation de l'acceptation de la Commande par le Prestataire, par courrier électronique et/ou SMS à l'adresse email et numéro de téléphone qu'il aura renseignés lors de la création de son Compte client, et après encaissement par le Prestataire de l'intégralité du prix dans les cas prévus à l'**Article 5.1**. Cette confirmation interviendra au plus tard 15 jours ouvrées après la demande sur le site.

Toute Commande passée sur le Site internet constitue la formation d'un contrat conclu à distance entre le Client et le Prestataire.

Dans l'éventualité d'une indisponibilité du technicien après la passation et confirmation de la Commande (créneau horaire ou date indisponible, empêchement, etc.), le Prestataire en informera le Client par email et/ou SMS au plus tard 24h avant la date dite. Le Prestataire proposera alors au Client au choix une ou plusieurs autres dates et heures de rendez-vous.

La validation de la Commande sera dans ce cas suspendue jusqu'à la réponse du Client. En l'absence de réponse de sa part dans un délai de 48 heures à compter de la notification de la ou des nouvelle(s) date(s) de disponibilité du technicien, la Commande sera annulée.

4.3. Description du processus de passation et de validation de la Commande

Pour passer Commande le Client doit, après avoir renseigné toutes les informations nécessaires à la création de son Compte client (cf. **Article 4.1.**) et s'être connecté sur ce compte, cliquer sur le bouton « *Demander ma mise en service* ».

Le Client choisit alors un créneau sur une semaine en fonction des disponibilités affichées, puis valide sa Commande en cliquant sur le bouton « *Valider* ». Le Client accédera alors au module de paiement dans les cas où le Service donne lieu à facturation (cf. **Article 5.1.**).

Avant de valider sa Commande, le Client doit vérifier l'exactitude des informations renseignées, le détail de sa Commande, le prix total et corriger les éventuelles erreurs. En cas d'erreur ne pouvant être directement corrigée par le Client, il lui appartient de le signaler immédiatement au Prestataire.

Une fois la Commande validée par le Client et confirmée par le Prestataire, ce dernier contactera le Client par l'envoi d'un SMS ainsi que d'un email lui indiquant une date et un créneau horaire (matin ou après-midi) définitifs, au plus tard 48h avant l'intervention du technicien.

4.4. Modification et annulation de la Commande par le Client

Les éventuelles modifications de la Commande par le Client, hors l'exercice de son droit de rétractation, ne pourront être prises en compte par le Prestataire que dans la limite de ses possibilités et à condition d'être notifiées au Prestataire par courrier électronique ou appel à l'adresse et au numéro renseignés sur le Compte client à l'onglet « Contact », au plus tard le jeudi de la semaine précédant l'intervention du technicien pour la fourniture du Service commandé.

En cas de modification de la Commande passé cette date, toute modification donnera lieu à une facturation supplémentaire à la charge du Client.

Les Commandes peuvent être annulées par le Client, hors l'exercice du droit de rétractation ou cas de force majeure, au plus tard le jeudi de la semaine précédant l'intervention du technicien pour la fourniture du Service commandé, sans frais pour le Client.

En cas d'annulation de la Commande passé cette date, une facturation supplémentaire sera également mise à la charge du Client pour toute nouvelle prise de rendez-vous ultérieure.

4.5. Suspension – Refus de la Commande par le Prestataire

Le Prestataire se réserve le droit de refuser toute Commande pour tout motif légitime (notamment informations fausses ou erronées, commande frauduleuse, incident de paiement, usage sans autorisation de moyens de paiement d'un tiers, etc.).

Le Prestataire se réserve également le droit de suspendre et/ou de refuser toute Commande d'un Client avec lequel il existerait un litige relatif au paiement d'une Commande antérieure, et ce quel que soit le mode de Commande et/ou de paiement.

Article 5. Dispositions Spécifiques à la Commande

5.1. Prix

La prestation de mise en service du climatiseur objet des présentes Conditions Généales (autrement dit, le Service) est incluse dans le prix d'achat du climatiseur.

En cas de modification de la Commande par le Client en dehors du délai prévu à l'**Article 4.4**, le Service sera facturé 50€ (euros) TTC au Client.

En cas d'annulation de la Commande par le Client en en dehors du délai prévu à l'**Article 4.4**, toute nouvelle prise de rendez-vous ultérieure sera facturée 50€ (euros) TTC au Client.

De même, dans le cas où le déplacement du professionnel certifié ne lui permettrait pas d'effectuer la mise en service du climatiseur pour défaut ou mauvaise installation par le Client (absence du Client au rendez-vous, pose non réalisée dans les règles de l'art, fuite...), tout déplacement supplémentaire du professionnel pour effectuer la mise en service sera facturé 50€ (euros) TTC au Client.

En cas de demande particulière du Client concernant les conditions de fourniture du Service, dûment acceptées par écrit par le Prestataire, les coûts liés feront l'objet d'une facturation spécifique complémentaire.

5.2. Facturation

Dans les cas prévus à l'**Article 5.1** où le Service donne lieu à facturation au Client, le prix est payable comptant, en totalité au jour de la passation de la commande par le Client, selon les modalités précisées à l'article « Commandes » ci-dessus, par voie de paiement sécurisé selon les modalités suivantes :

- par cartes bancaires : Carte Bancaire, Visa, MasterCard, American Express,
- par compte Paypal ;

- par porte-monnaie électronique ;
- par chèque bancaire ;
- par virement bancaire.

Le paiement par carte bancaire est irrévocable, sauf en cas d'utilisation frauduleuse de la carte. Dans ce cas, le Client peut demander l'annulation du paiement et la restitution des sommes correspondantes.

En cas de paiement par chèque bancaire, celui-ci doit être émis par une banque domiciliée en France métropolitaine ou à Monaco.

La mise à l'encaissement du chèque est réalisée à réception.

En cas de paiement par carte bancaire, lorsque le Client doit saisir ou communiquer son numéro de carte et sa date de validité, il sera redirigé sur le réseau sécurisé de PayPlug, Etablissement de Paiement agréé par l'ACPR Banque de France. Ces numéros ne sont jamais ni connus ni conservés par le Prestataire.

En cas de paiement via Paypal, le Client trouvera ci-après les Conditions d'utilisation de la société Paypal auxquelles le Prestataire le renvoie :

<https://www.paypal.com/fr/webapps/mpp/ua/useragreement-full>

Après vérification et accord du centre bancaire, le Client revient automatiquement sur le Site pour poursuivre sa visite du Site en toute sécurité.

Le compte bancaire du Client sera débité dans un délai de 48 heures à compter de la date de sa Commande, laquelle sera considérée comme effective après confirmation de l'accord du centre bancaire. Le débit sur sa carte bancaire sera effectué en euros exclusivement.

Le Prestataire ne sera pas tenu de procéder à la fourniture du Service commandé par le Client si le prix ne lui a pas été préalablement réglé en totalité dans les conditions et ci-dessus indiquées.

Les paiements effectués par le Client ne seront considérés comme définitifs qu'après encaissement effectif des sommes dues par le Prestataire.

5.2. Fourniture du Service

Le Service commandé par le Client, qui correspond à la prestation de mise en service du climatiseur préalablement installé par le Client, comprend :

- la vérification par un professionnel certifié de la conformité de l'installation ;
- le raccordement les liaisons frigorifiques entre les unités intérieure et extérieure ;
- le contrôle de l'étanchéité du circuit frigorifique et des organes mécaniques de l'appareil ;
- la confirmation par ce professionnel du bon fonctionnement de l'appareil, et notamment les fonctions chaud et froid ;
- la fourniture de conseils sur la bonne utilisation de l'appareil.

Le Service sera fourni selon les modalités prévues à l'article « Commandes » et ainsi après validation définitive de la Commande du Client, dans les conditions prévues aux présentes Conditions Générales complétées, le cas échéant, *par les Conditions particulières de vente remises au Client conjointement aux présentes Conditions Générales*, à l'adresse indiquée par le Client lors de sa commande sur le site Internet www.climpap.swap-europe.com

Le Prestataire s'engage à faire ses meilleurs efforts pour fournir les Services commandés par le Client, dans le cadre d'une obligation de moyen et dans les délais annoncés lors de la confirmation de Commande.

Si les services commandés n'ont pas été fournis à la date indiquée par le Prestataire, pour toute autre cause que la force majeure ou le fait du Client, la vente pourra être résolue à la demande écrite du Client dans les conditions prévues aux articles L216-2, L216-3 et L241-4 du Code de la consommation. Les sommes éventuellement versées par le Client lui seront alors restituées au plus tard dans les quatorze (14) jours qui suivent la date de dénonciation du Contrat, à l'exclusion de toute indemnisation ou retenue.

L'identification du Prestataire est la suivante :

- Dénomination sociale : SWAP
- Forme sociale : société à responsabilité limitée
- Capital social : 41.000,00 euros
- Siège social : 32 rue Aristide Berges - 31270 CUGNAUX
- Numéro d'immatriculation : 517 673 224 RCS TOULOUSE
- Adresse électronique de contact : climatisation@swap-europe.com
- Numéro de téléphone : 0970753030

La fourniture du Service pourra avoir lieu en tout autre lieu désigné par le Client, sous réserve du respect du délai de modification de la Commande par le Client prévu à l'**Article 4.4.** ci-dessus. En dehors de ce délai, la modification du lieu de fourniture du Service par le Client sera aux frais exclusifs de ce dernier.

De même, en cas de demande particulière du Client concernant les conditions de fourniture du Service, dûment acceptées par écrit par le Prestataire, les coûts liés feront l'objet d'une facturation spécifique complémentaire.

Dans le cas où le produit objet de la prestation serait endommagé indépendamment de tout fait du Client et rendrait irréalisable la réalisation du Service dans les conditions prévues aux présentes Conditions Générales, le Prestataire programmera une nouvelle intervention pour la réalisation du Service commandé à ses propres frais.

5.3. Validation du Service

Suite à la fourniture du Service, le professionnel certifié intervenu pour la réalisation de la prestation validera les informations via une application dédiée qui génèrera un formulaire *Cerfa* N°15497*02 intitulé « Fiche d'intervention / Bordereau de suivi de

déchets dangereux » qui devra être signé par les parties. Ce formulaire sera ensuite automatiquement envoyé au Client et au technicien ayant réalisé l'intervention.

À défaut de réserves ou réclamations expressément émises par le Client lors de la réception du Service, celui-ci sera réputé conforme à la commande, en quantité et qualité.

5.4. Réserves suite à la réalisation de la prestation

Le Client disposera d'un délai de 15 jours à compter de la fourniture du Service pour émettre, par écrit (envoi postal ou électronique à l'adresse indiquée à l'**Article 13** des présentes), toutes réserves ou réclamations suite à la fourniture et à la réception du Service, avec tous les justificatifs y afférents, auprès du Prestataire.

Aucune réclamation ne pourra être valablement acceptée en cas de non-respect de ces formalités et délais par le Client.

Le Prestataire remboursera, le cas échéant, ou rectifiera le Client (dans la mesure du possible) dans les plus brefs délais et à ses frais, selon les modalités adéquates et agréées par le Client, le Service dont le défaut de conformité aura été dûment prouvé par le Client.

Article 6. Droit de rétractation

Conformément aux dispositions de l'article L221-18 du Code de la consommation, dans le cadre d'un contrat conclu à distance le Client consommateur bénéficie d'un délai de rétractation de quatorze (14) jours francs à compter de la date de la conclusion du contrat.

En revanche, certains services mentionnés à l'article L221-28 du Code de la Consommation ne peuvent faire l'objet d'un droit de rétractation et notamment :

- Les services pleinement exécutés avant la fin du délai de rétractation et dont l'exécution a commencé après accord préalable exprès du consommateur et renoncement exprès à son droit de rétractation ;
- Les biens ou de services dont le prix dépend de fluctuations sur le marché financier échappant au contrôle du professionnel et susceptibles de se produire pendant le délai de rétractation ;
- Les travaux d'entretien ou de réparation à réaliser en urgence au domicile du consommateur et expressément sollicités par lui, dans la limite des pièces de rechange et travaux strictement nécessaires pour répondre à l'urgence ;
- Les prestations de services d'hébergement, autres que d'hébergement résidentiel, de services de transport de biens, de locations de voitures, de restauration ou d'activités de loisirs qui doivent être fournis à une date ou à une période déterminée.

Si le Service est éligible au droit de rétractation et que le Client souhaite faire valoir ce droit, il doit notifier de manière claire et précise sa volonté de se rétracter auprès du Prestataire en envoyant une déclaration ou le formulaire type de rétractation disponible en annexe des présentes (**Annexe 1**) par courrier postal ou courrier électronique à l'adresse suivante : *climatisation@swap-europe.com*

Le Prestataire s'engage à rembourser au Client la totalité des sommes versées le cas échéant pour le Service faisant l'objet de la rétractation, dans un délai de quatorze (14) jours à compter de la date de réception de sa demande, sous réserve que le Service n'ait pas déjà été fourni.

Article 7. Garanties et Responsabilité du Prestataire

7.1. Garanties légales applicables

Il est expressément prévu que le Prestataire ne concède aucune garantie contractuelle, expresse ou implicite, en ce qui concerne ses Services, et exclut notamment toute garantie de satisfaction ou d'adaptation à un but particulier.

Le Prestataire garantit, conformément aux dispositions légales et sans paiement complémentaire, le Client, contre tout défaut de conformité ou vice caché, provenant d'un défaut de conception ou de réalisation du Service commandé dans les conditions et selon les modalités définies aux présentes Conditions Générales.

Afin de faire valoir ses droits, le Client devra informer le Prestataire, par écrit (courrier postal ou électronique), de l'existence des vices ou défauts de conformité dans un délai maximum de **1 mois** à compter de la fourniture du Service.

Le Prestataire rectifiera ou fera rectifier (dans la mesure du possible) les services jugés défectueux dans les meilleurs délais et au plus tard dans les **.....** jours suivant la constatation par le Prestataire du défaut ou du vice.

En cas de Service ayant donné lieu à paiement par le Client et pour lequel le Prestataire se trouverait dans l'impossibilité de rectifier le défaut, ce dernier procèdera au remboursement du Client. Le remboursement s'effectuera par crédit sur le compte bancaire du Client ou par chèque bancaire adressé au Client.

La garantie du Prestataire est limitée au remboursement des Services effectivement payés par le Client et le Prestataire ne pourra être considéré comme responsable ni défaillant pour tout retard ou inexécution consécutif à la survenance d'un cas de force majeure habituellement reconnu par la jurisprudence française.

Les Services fournis par l'intermédiaire du Site Internet du Prestataire sont conformes à la réglementation en vigueur en France. La responsabilité du Prestataire ne saurait être engagée en cas de non-respect de la législation du pays dans lequel les Services sont fournis, qu'il appartient au Client, qui est seul responsable du choix des Services demandés, de vérifier.

7.2. Limitation de responsabilité

En tout état de cause, la responsabilité du Prestataire ne saurait être engagée si l'inexécution ou la mauvaise exécution de ses obligations contractuelles est imputable, soit au Client, soit au fait d'un tiers, soit à un cas de force majeure.

Article 8. Service Client

SWAP propose sur son Site différents moyens d'information et d'assistance à l'attention du Client.

Pour toute information ou question complémentaire, le Service Client est à la disposition du Client en priorité par courriel à l'adresse suivante : *climatisation@swap-europe.com*

Article 9. Droits de propriété intellectuelle

L'ensemble du Site (structure, présentation et contenu) constitue une œuvre protégée par la législation française et internationale en vigueur sur le droit d'auteur et, d'une manière générale, sur la propriété intellectuelle.

SWAP est propriétaire, ou bénéficiaire, des droits de licence de tous les éléments qui composent le Site, notamment les textes, données, bases de données, logiciels, dessins, modèles, graphiques, photos, animations, sons, y compris les documents téléchargeables.

Tous les droits, dont en particulier les droits d'exploitation, les droits de reproduction et d'extraction sur tout support, de tout ou partie des données, fichiers et tous éléments figurant dans les pages du Site, ainsi que les droits de représentation et de reproduction sur tout support, de tout ou partie du Site, les droits de modification, d'adaptation ou de traduction, sont exclusivement réservés à la société SWAP, et à ses éventuels ayants-droits et ce, sous réserve des droits préexistants de tiers ayant autorisé la reproduction numérique et/ou l'intégration sur le Site., de leurs œuvres de quelque nature qu'elles soient.

Toute reproduction, représentation, extraction, diffusion ou rediffusion, totale ou partielle, du contenu du Site par quelque procédé que ce soit sans l'autorisation expresse et préalable du Prestataire est interdite, et constituerait une contrefaçon sanctionnée par les articles L.335-2 et suivants du Code de la Propriété Intellectuelle.

La reproduction des textes et pages Internet du Site sur un support papier demeure autorisée, sous réserve du respect des conditions cumulatives suivantes : gratuité de la diffusion, respect de l'intégrité et de la finalité des documents reproduits (ni modifications, ni altérations), respect de la finalité du Site dans l'utilisation de ses informations et éléments, citation claire et lisible de la source avec mention du nom du Site, de son adresse Internet et des droits du Prestataire.

Les marques, ainsi que les dénominations sociales et les logos figurant sur le Site sont protégés. Toute reproduction totale ou partielle de ces marques ou de ces logos, sans autorisation expresse de la société SWAP ou de ses ayants-droits est donc prohibée, au sens de l'article L 713-2 du Code la Propriété Intellectuelle.

Le Client s'interdit également tout déverrouillage des codes de protection des logiciels ou des bases de données ou de décryptage des clés d'accès, lorsque ces logiciels ou bases de données sont munis d'un système d'accès ou de protection.

Article 10. Données personnelles – cookies – liens hypertextes

10.1. Traitement des données à caractère personnel

Dans le cadre de l'utilisation du Site et des Commandes, des données personnelles peuvent être collectées.

Le Prestataire s'engage à respecter les dispositions légales et réglementaires en vigueur conformément à la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, ainsi qu'au Règlement (UE) 2016/679 du 27 avril 2016 du Parlement européen et du Conseil relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données, et abrogeant la directive 95/46/CE.

Le Prestataire s'engage à prendre toutes les précautions nécessaires pour préserver la sécurité et la confidentialité des données à caractère personnel auxquelles il aurait accès, et notamment empêcher qu'elles soient modifiées, détournées, ou que des tiers non autorisés y aient accès.

Le Prestataire s'engage notamment à ne pas accéder ni utiliser les données à caractère personnel des Clients à d'autres fins que celles explicitées dans la [Charte d'Utilisation des Données Personnelles](#), en ce compris le traitement des éventuelles réclamations.

Le Client reconnaît avoir pris connaissance des informations relatives à ses données à caractère personnel figurant dans la [Charte d'utilisation des Données Personnelles](#) (Règlement UE 2016/679 du 27 avril 2016 (RGPD) et loi n°78-17 du 6 janvier 1978) et consent à la collecte et au traitement de ses données personnelles par le Prestataire dans le cadre du fonctionnement du Site et du traitement de sa Commande.

Pour toute demande concernant les données à caractère personnel, le Client peut s'adresser par courriel à l'adresse suivante : climatisation@swap-europe.com

10.2. Cookies

Le Client reconnaît et accepte la possibilité que le Prestataire puisse placer de manière anonyme un ou plusieurs cookies en vue d'améliorer en permanence le Site, notamment pour faciliter la gestion du Site et la reconnaissance des Clients.

L'ensemble des dispositions relatives aux cookies sont exposées dans la [Charte d'Utilisation des Données Personnelles](#).

10.3. Liens Hypertextes

Le Site est susceptible de contenir des liens hypertextes permettant l'accès à des sites tiers que la société SWAP n'édite pas. En conséquence, le Prestataire ne serait être tenu pour responsable du contenu des sites auxquels les Clients auraient ainsi accès.

La création de liens hypertextes vers la page d'accueil du Site est autorisée. Sont soumis à autorisation préalable du Prestataire les liens effectués sur des pages spécifiques du Site.

L'URL de la page ciblée doit être indiquée clairement. Le site utilisateur ne doit pas faire apparaître le Site comme étant le sien, ni dénaturer le contenu du Site, ni s'abstenir d'indiquer clairement que le Client est dirigé vers le Site. Les pages du Site ne doivent pas être imbriquées à l'intérieur des pages d'un autre site, mais peuvent être affichées dans une nouvelle fenêtre.

Aucun « mirroring » du Site, c'est-à-dire une mise en ligne à une autre URL, n'est autorisée.

Article 11. Imprévision

En cas de changement de circonstances imprévisibles lors de la conclusion du Contrat, conformément aux dispositions de l'article 1195 du Code civil, la Partie qui n'a pas accepté d'assumer un risque d'exécution excessivement onéreuse peut demander une renégociation du Contrat à son cocontractant.

Article 12. Force majeure

Les Parties ne pourront être tenues pour responsables si la non-exécution ou le retard dans l'exécution de l'une quelconque de leurs obligations, telles que décrites dans les présentes Conditions Générales découle d'un cas de force majeure, au sens de l'article 1218 du Code civil.

Article 13. Divers

Les présentes Conditions Générales expriment l'intégralité des obligations des Parties relativement à leur objet.

Il est expressément convenu que toute tolérance ou renonciation d'une des Parties, dans l'application de tout ou partie des engagements prévus aux Conditions Générales, quel qu'en aient pu être la fréquence et la durée, ne saurait valoir modification des présentes Conditions Générales, ni générer un droit quelconque.

Si une ou plusieurs dispositions des Conditions Générales sont tenues pour non-valide(s) ou déclarée(s) comme telle(s) en application d'une loi, d'un règlement ou à la suite d'une décision définitive d'une juridiction compétente, les autres dispositions garderont toute leur force et leur portée.

Article 11. Droit applicable – Langue

Les présentes Conditions Générales et les opérations qui en découlent sont régies et interprétées conformément au droit français, à l'exclusion de tout autre droit ou convention.

Elles sont rédigées en langue française. Dans le cas où elles seraient traduites en une ou plusieurs langues, seul le texte français ferait foi en cas de litige.

Article 12. Litiges

12.1. Preuves

Le Prestataire pourra se prévaloir comme preuve de tout acte, programmes, données, fichiers, enregistrements, opérations et autres éléments (tel que des rapports de suivi ou autres états) de nature ou sous format ou support informatique ou électronique, établis, reçus ou conservés directement ou indirectement par lui ou par ses prestataires techniques, par exemple dans toute base de données.

À ce titre, les enregistrements, conservés par son système informatique ou celui de ses prestataires techniques, sont expressément admis comme valant preuve des communications entre les Parties, de l'utilisation du Site et des paiements intervenus entre les Parties, et font foi en cas de contestation.

L'archivage des factures est effectué sur un support fiable et durable de manière à correspondre à une copie fidèle et durable.

12.2. Règlement amiable

À l'exception des cas d'urgence justifiant le recours au juge des référés, les Parties s'engagent, en cas de différend, à rechercher préalablement à la saisine du juge compétent un règlement amiable le plus rapidement possible.

La Partie la plus diligente devra notifier par lettre recommandée avec accusé réception à l'autre Partie l'existence du différend et en solliciter le règlement amiable.

Si dans le délai de quinze (15) jours à compter de l'envoi de la lettre recommandée avec accusé réception aucune solution n'est trouvée, entérinée par un écrit signé des représentants des deux Parties, chaque Partie reprendra sa liberté d'action.

12.3. Conciliation – Médiation – Procédure Participative

Conformément aux Articles L611-1 et suivants du Code de la consommation concernant le règlement amiable des litiges, tout consommateur a le droit de recourir gratuitement à un médiateur de la consommation en vue de la résolution amiable du litige qui l'oppose à un professionnel.

Le Client est informé qu'il peut en tout état de cause recourir à une médiation conventionnelle, notamment auprès de la Commission de la médiation de la consommation (article L612-1 du Code de la consommation) ou auprès des instances de médiation sectorielles existantes, et dont les références figurent sur le site Internet <https://www.economie.gouv.fr/mediation-conso/liste-des-mediateurs-references> ou à tout mode alternatif de règlement des différends (conciliation, par exemple) en cas de contestation.

Il est précisé que la médiation des litiges de la consommation ne s'applique pas aux réclamations que le Client a portées auprès du Service Client, aux négociations directes entre le Client consommateur et le Prestataire et aux procédures introduites par un professionnel contre un Client consommateur.

En outre, conformément à l'article 14 du Règlement (UE) n°524/2013, le Client est informé que la Commission Européenne a mis en place une plateforme de Règlement en Ligne des Litiges, facilitant le règlement indépendant par voie extrajudiciaire des litiges en ligne entre consommateurs et professionnels de l'Union européenne.

Cette plateforme est accessible au lien suivant : <https://webgate.ec.europa.eu/odr/>.

Il est également rappelé au Client que l'article 750-1 du Code de la procédure civile stipule que :

« A peine d'irrecevabilité que le juge peut prononcer d'office, la demande en justice doit être précédée, au choix des parties, d'une tentative de conciliation menée par un conciliateur de justice, d'une tentative de médiation ou d'une tentative de procédure participative, lorsqu'elle tend au paiement d'une somme n'excédant pas 5 000 euros ou lorsqu'elle est relative à l'une des actions mentionnées aux articles R. 211-3-4 et R. 211-3-8 du code de l'organisation judiciaire.

Les parties sont dispensées de l'obligation mentionnée au 1^{er} alinéa dans les cas suivants :

1° Si l'une des parties au moins sollicite l'homologation d'un accord ;

2° Lorsque l'exercice d'un recours préalable est imposé auprès de l'auteur de la décision ;

3° Si l'absence de recours à l'un des modes de résolution amiable mentionnés au premier alinéa est justifiée par un motif légitime tenant soit à l'urgence manifeste soit aux circonstances de l'espèce rendant impossible une telle tentative ou nécessitant qu'une décision soit rendue non contradictoirement soit à l'indisponibilité de conciliateurs de justice entraînant l'organisation de la première réunion de conciliation dans un délai manifestement excessif au regard de la nature et des enjeux du litige ;

4° Si le juge ou l'autorité administrative doit, en application d'une disposition particulière, procéder à une tentative préalable de conciliation ».

L'article 750-1 du Code de procédure civile s'applique au Client consommateur.

12.4. Attribution de juridiction

Pour le Client Consommateur, sous réserve de disposition d'ordre public, et à défaut d'accord amiable entre les Parties et/ou en cas d'échec des mesures de conciliation, médiation ou procédure participative précitées, les Parties s'en remettent aux juridictions compétentes françaises dans les conditions de droit commun, auxquelles elles font attribution expresse de compétence, et ce y compris en cas de pluralité de parties, d'appel en garantie ou de demande incidente, même pour les procédures en référé ou sur requête.

Article 13. Coordonnées – Réclamations

SWAP
32, rue Aristide Berges
31270 CUGNAUX

Email : climatisation@swap-europe.com
Téléphone : 0970753030

ANNEXE 1

-

FORMULAIRE DE RÉTRACTION

Le présent formulaire doit être complété et renvoyé uniquement si le Client souhaite se rétracter de la commande passée sur www.climpap.swap-europe.com sauf exclusions ou limites à l'exercice du droit de rétractation suivant les Conditions Générales applicables.

À l'attention de SWAP, 32 rue Aristide Berges - 31270 CUGNAUX,

Je notifie par la présente la rétractation du contrat portant sur la commande des prestations de service ci-dessous :

- Commande en date du :
- Numéro de la commande :
- Nom du Client :
- Adresse du Client :

Fait à :

Le :

Signature du Client :