S W I L Y

Conditions Générales d'Utilisation

Plateforme Swily

ÉDITEUR	SWILY, société par actions simplifiée au capital de 10 000,00 €
SIÈGE SOCIAL	8 rue Marcel Bouderiez, 59000 Lille
IMMATRICULATION	RCS Lille Métropole 941 475 865 — SIRET 941 475 865 00015 — TVA FR37941475865
REPRÉSENTANT	Monsieur Victor Monchal, Président
CONTACT	contact@swily.io — +33 7 56 28 56 73
VERSION	1.0
ENTRÉE EN VIGUEUR	[01/01/2026]

Plateforme réservée aux professionnels de santé exerçant à titre libéral ainsi que leur partenaires et sous traitants.

SOMMAIRE

PRÉAMBULE 4
ARTICLE 1 — OBJET 4
ARTICLE 2 — DÉFINITIONS 4
ARTICLE 3 — DOCUMENTS CONTRACTUELS ET HIÉRARCHIE 5
ARTICLE 4 — ACCEPTATION ET OPPOSABILITÉ 5
ARTICLE 5 — CONDITIONS D'ÉLIGIBILITÉ 5
ARTICLE 6 — COMPTE, AUTHENTIFICATION ET SÉCURITÉ 6
6.1 Création 6
6.2 Confidentialité des accès 6
6.3 Authentification renforcée 6
6.4 Comptes secondaires 6
6.5 Incident 6
ARTICLE 7 — DESCRIPTION ET PÉRIMÈTRE DU SERVICE 6
7.1 Nature de l'outil 7
7.2 Responsabilité professionnelle 7
7.3 Évolutions 7
7.4 Conformité réglementaire évolutive 7
ARTICLE 8 — OBLIGATIONS DE L'UTILISATEUR 7
ARTICLE 9 — USAGES INTERDITS 8
ARTICLE 10 — DISPONIBILITÉ, MAINTENANCE ET SÉCURITÉ 8
10.1 Disponibilité 8
10.2 Maintenance 9
10.3 Mode dégradé 9
10.4 Sécurité 9
10.5 Hébergement 9
ARTICLE 11 — SUPPORT 9
ARTICLE 12 — INTERFACES ET SERVICES TIERS 9
ARTICLE 13 — DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL 10
13.1 Traitements pour le compte de l'Utilisateur 10
13.2 Traitements pour le compte propre de Swily 10
13.3 Secret professionnel 10
ARTICLE 14 — PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE 10
14.1 Droits de Swily 10

14.2 Licence concédée ... 10
14.3 Contenus Client ... 11
14.4 Retours et suggestions ... 11
14.5 Garantie d'éviction ... 11
ARTICLE 15 — DONNÉES ANONYMISÉES ET STATISTIQUES ... 11
ARTICLE 16 — CONFIDENTIALITÉ ... 11
ARTICLE 17 — RESPONSABILITÉ ... 12
17.1 Nature des obligations ... 12
17.2 Exclusions ... 12
17.3 Dommages indirects ... 12
17.4 Plafond ... 12
17.5 Réserves d'ordre public ... 12
17.6 Responsabilité de l'Utilisateur ... 12
17.7 Prescription ... 13
ARTICLE 18 — FORCE MAJEURE ... 13
ARTICLE 19 — SUSPENSION ET BLOCAGE ... 13
ARTICLE 20 — DURÉE ET FIN DU CONTRAT ... 13
ARTICLE 21 — MODIFICATION DES CGU ... 14
ARTICLE 22 — CESSION ET SOUS-TRAITANCE ... 14
ARTICLE 23 — DISPOSITIONS DIVERSES ... 14
23.1 Nullité partielle ... 14
23.2 Non-renonciation ... 14
23.3 Indépendance ... 14
23.4 Références commerciales ... 14
23.5 Notifications ... 15
23.6 Langue ... 15
ARTICLE 24 — DROIT APPLICABLE ET RÈGLEMENT DES DIFFÉRENDS ... 15
24.1 Droit applicable ... 15
24.2 Résolution amiable ... 15
24.3 Médiation ... 15
24.4 Juridiction compétente ... 15

PRÉAMBULE

La société **SWILY**, société par actions simplifiée au capital de 10 000,00 euros, immatriculée au Registre du commerce et des sociétés de Lille Métropole sous le numéro 941 475 865, dont le siège social est situé 8 rue Marcel Bouderiez, 59000 Lille, identifiée sous le numéro de TVA intracommunautaire FR37941475865, représentée par son Président, Monsieur Victor Monchal (ci-après « **Swily** » ou l'« **Éditeur** »), édite et exploite une plateforme logicielle en mode SaaS destinée aux professionnels de santé exerçant à titre libéral.

- **Directeur de la publication** : Monsieur Victor Monchal, Président
- **Contact** : contact@swily.io — +33 7 56 28 56 73
- **Délégué à la protection des données / point de contact RGPD** : contact@swily.io
- **Hébergeur de la Plateforme** : **Clever Cloud**, certifié HDS, 4 Rue Voltaire, 44000 Nantes, 02 85 52 07 69, titulaire du certificat « Hébergeur de Données de Santé » n° FR094504 délivré par par Bureau Veritas Certification (accrédité COFRAC), au titre des activités 1 à 6.

La Plateforme s'adresse **exclusivement à des professionnels** au sens du droit de la consommation. Elle n'est pas destinée aux consommateurs ni aux patients.

ARTICLE 1 — OBJET

Les présentes conditions générales d'utilisation (les « **CGU** ») ont pour objet de définir les conditions dans lesquelles Swily met la Plateforme à disposition de l'Utilisateur, ainsi que les droits et obligations respectifs des Parties au titre de cette mise à disposition.

Les CGU ne régissent ni les conditions financières de l'abonnement, qui relèvent des **Conditions Générales de Vente et de Service SaaS**, ni la vente de Matériel, qui relève des **Conditions Générales de Vente de Matériel**, ni le traitement des données à caractère personnel pour le compte de l'Utilisateur, qui relève de l'**Accord de traitement des données à caractère personnel (DPA)**.

ARTICLE 2 — DÉFINITIONS

Les termes ci-après, employés avec une majuscule, ont la signification suivante, au singulier comme au pluriel :

Client : la personne physique ou morale — professionnel de santé exerçant à titre libéral, société d'exercice, cabinet de groupe, centre de santé ou structure assimilée — qui souscrit un Abonnement et règle le Prix.

Compte : l'espace personnel nominatif permettant à un Utilisateur d'accéder à la Plateforme.

Contenus Client : l'ensemble des données, documents, fichiers, photographies, prescriptions, informations administratives et données de santé saisis, importés ou générés par l'Utilisateur au moyen de la Plateforme.

Données de Santé : les données à caractère personnel concernant la santé au sens de l'article 4, 15) du RGPD.

Matériel : les lecteurs de cartes Vitale et de cartes de professionnel de santé (CPS/CPx) et accessoires commercialisés par Swily.

Plateforme ou **Service** : l'ensemble applicatif édité par Swily, accessible en mode SaaS via application mobile et/ou interface web, incluant les modules d'organisation des tournées et des soins, de gestion du dossier patient, de cotation et de facturation, ainsi que leurs mises à jour successives.

Utilisateur : toute personne physique disposant d'un Compte, qu'il s'agisse du Client lui-même, d'un associé, d'un remplaçant, d'un collaborateur ou d'un salarié du Client.

RGPD : le règlement (UE) 2016/679 du 27 avril 2016.

ARTICLE 3 — DOCUMENTS CONTRACTUELS ET HIÉRARCHIE

L'ensemble contractuel est composé, par ordre de priorité décroissante en cas de contradiction :

1. les conditions particulières et le bon de commande éventuellement signés par les Parties ;
2. l'Accord de traitement des données à caractère personnel (DPA) ;
3. les Conditions Générales de Vente et de Service SaaS ;
4. les Conditions Générales de Vente de Matériel, pour ce qui concerne le Matériel ;
5. les présentes CGU ;
6. la documentation utilisateur et les descriptifs publiés sur le site swily.io.

Les conditions générales d'achat de l'Utilisateur sont expressément écartées, quel que soit le moment auquel elles sont communiquées.

ARTICLE 4 — ACCEPTATION ET OPPOSABILITÉ

L'accès à la Plateforme suppose l'acceptation préalable, pleine et sans réserve des présentes CGU. Cette acceptation résulte, au choix de Swily, de la case à cocher présentée lors de la création du Compte, de la signature du bon de commande, du paiement en ligne ou de la première connexion à la Plateforme.

L'Utilisateur reconnaît que cette acceptation a la même valeur qu'une signature manuscrite. Il déclare disposer de la capacité et, le cas échéant, du pouvoir d'engager le Client.

Convention de preuve. Les Parties conviennent que les journaux de connexion, traces techniques et enregistrements conservés par Swily dans ses systèmes constituent des preuves recevables entre elles des connexions, opérations et acceptations réalisées sur la Plateforme, et font foi jusqu'à preuve contraire. L'Utilisateur peut à tout moment en demander communication.

ARTICLE 5 — CONDITIONS D'ÉLIGIBILITÉ

L'accès à la Plateforme est réservé aux professionnels de santé légalement autorisés à exercer en France, régulièrement inscrits au tableau de leur ordre professionnel lorsque celui-ci existe, et titulaires d'un numéro RPPS ou ADELI en cours de validité, ainsi qu'aux structures d'exercice les regroupant et à leur prestataires (facturiers et autres structures).

L'Utilisateur garantit à Swily, pendant toute la durée du contrat :

- l'exactitude de son identité professionnelle, de son numéro RPPS/ADELI/SIRET, de son numéro de facturation et de ses conventions avec l'Assurance Maladie ;
- qu'il n'est frappé d'aucune interdiction, suspension ou radiation d'exercer ;
- qu'il informe Swily sans délai de toute modification affectant l'un de ces éléments.

Swily se réserve le droit de solliciter tout justificatif et, à défaut de production dans un délai de quinze (15) jours, de suspendre l'accès dans les conditions de l'article 19.

ARTICLE 6 — COMPTE, AUTHENTIFICATION ET SÉCURITÉ

6.1 Création

Le Compte est nominatif et strictement personnel. La création d'un Compte suppose la fourniture d'informations exactes, complètes et à jour.

6.2 Confidentialité des accès

L'Utilisateur est seul responsable de la conservation et de la confidentialité de ses identifiants, mots de passe, facteurs d'authentification et cartes CPS/CPx. Toute opération réalisée au moyen de ses identifiants est réputée effectuée par lui.

6.3 Authentification renforcée

Swily peut imposer une authentification à double facteur, notamment par carte CPS, e-CPS ou Pro Santé Connect. L'Utilisateur s'engage à ne pas contourner ces dispositifs, à ne pas partager sa carte CPS ni son code porteur, et à ne pas maintenir une carte CPS insérée en dehors des besoins de son activité.

6.4 Comptes secondaires

Le Client peut créer des Comptes pour ses associés, remplaçants, collaborateurs et salariés. Il demeure responsable, à l'égard de Swily, du respect des présentes CGU par l'ensemble de ces Utilisateurs, qu'il se porte fort de faire respecter. Il lui appartient de gérer les habilitations, de les revoir périodiquement et de désactiver sans délai les Comptes des personnes ayant quitté sa structure.

6.5 Incident

Toute perte, vol, divulgation ou utilisation non autorisée d'un identifiant doit être signalée à Swily sans délai simultanément à ces deux adresses : contact@swily.io et nicolas@swily.io, afin de permettre le blocage du Compte.

ARTICLE 7 — DESCRIPTION ET PÉRIMÈTRE DU SERVICE

La Plateforme met à disposition, selon la formule souscrite, tout ou partie des fonctionnalités suivantes :

- organisation et optimisation des tournées et plannings de soins, partage d'agenda au sein d'un cabinet ;

- constitution et consultation du dossier de soins du patient, incluant l'ordonnance dématérialisée, les constantes, les photographies horodatées et les transmissions ciblées ;
- aide à la cotation des actes selon la NGAP et les référentiels applicables ;
- élaboration et télétransmission des feuilles de soins électroniques vers l'Assurance Maladie et les organismes complémentaires, suivi des retours NOEMIE et des rejets ;
- suivi des règlements et des impayés.

7.1 Nature de l'outil

La Plateforme est un **outil d'organisation, de traçabilité et de gestion administrative**. Elle ne constitue **pas un dispositif médical** au sens du règlement (UE) 2017/745, n'a pas pour finalité de fournir un diagnostic, une aide à la décision thérapeutique ou une aide à la prescription, et ne se substitue en aucun cas au jugement clinique du professionnel de santé.

7.2 Responsabilité professionnelle

L'Utilisateur demeure seul responsable des soins qu'il dispense, des actes qu'il réalise, de leur indication, de leur cotation et de leur facturation, ainsi que du contenu du dossier de soins. Les propositions de cotation, d'itinéraire ou de planification générées par la Plateforme constituent des aides indicatives que l'Utilisateur doit contrôler avant validation.

7.3 Évolutions

Swily peut faire évoluer les fonctionnalités de la Plateforme, notamment pour tenir compte des évolutions réglementaires, des référentiels de l'Agence du Numérique en Santé, du GIE SESAM-Vitale ou de l'Assurance Maladie. Swily s'engage à ne pas dégrader substantiellement, en cours d'Abonnement, les fonctionnalités essentielles souscrites. En cas de suppression d'une fonctionnalité essentielle, l'Utilisateur pourra résilier sans frais dans les conditions prévues aux CGV SaaS.

7.4 Conformité réglementaire évolutive

Swily met en œuvre les moyens raisonnables pour maintenir la Plateforme en conformité avec les référentiels applicables aux logiciels de gestion de cabinet, notamment l'usage de l'Identité Nationale de Santé, la messagerie sécurisée de santé et l'alimentation du dossier médical partagé. Sauf mention expresse dans les conditions particulières, Swily ne garantit ni l'obtention ni le maintien d'un référencement Ségur et ne saurait être tenue de l'éligibilité de l'Utilisateur à un financement public.

ARTICLE 8 — OBLIGATIONS DE L'UTILISATEUR

L'Utilisateur s'engage à :

1. utiliser la Plateforme conformément à sa destination professionnelle, aux présentes CGU, aux règles déontologiques de sa profession et à la réglementation applicable, notamment le Code de la santé publique et le Code de la sécurité sociale ;
2. respecter le secret professionnel prévu à l'article L. 1110-4 du Code de la santé publique et n'accéder qu'aux données des patients qu'il prend effectivement en charge ;

3. informer ses patients, dans les conditions des articles 12 à 14 du RGPD, de l'utilisation de la Plateforme et des traitements mis en œuvre, et tenir à jour son registre des activités de traitement ;
4. saisir des données exactes, complètes et à jour, et vérifier l'exactitude de toute facturation avant télétransmission ;
5. disposer, à ses frais, du matériel, des logiciels tiers, du système d'exploitation à jour et de la connexion internet nécessaires, et en assurer la sécurité (verrouillage, chiffrement, antivirus, mises à jour) ;
6. souscrire et maintenir une assurance de responsabilité civile professionnelle conforme à l'article L. 1142-2 du Code de la santé publique ;
7. ne pas utiliser la Plateforme pour des finalités étrangères à son activité de soins.

Sauvegarde. Sans préjudice des obligations de Swily au titre du DPA, il appartient à l'Utilisateur d'exporter périodiquement ses données au moyen des fonctionnalités d'export mises à disposition, notamment avant toute opération significative sur son Compte.

ARTICLE 9 — USAGES INTERDITS

Sont notamment interdits :

- la revente, la sous-licence, la location, la mise à disposition de tiers non habilités ou l'exploitation de la Plateforme pour le compte de tiers ;
- le partage d'un Compte entre plusieurs personnes physiques ;
- toute tentative d'accès non autorisé, d'atteinte à l'intégrité, d'extraction massive automatisée, de rétro-ingénierie hors des cas prévus à l'article L. 122-6-1 du Code de la propriété intellectuelle, ou de contournement des mesures techniques de protection ;
- l'extraction ou la réutilisation, qualitativement ou quantitativement substantielle, des bases de données de Swily au sens des articles L. 341-1 et suivants du Code de la propriété intellectuelle ;
- l'introduction de code malveillant ou de contenu illicite ;
- la saisie de données de santé concernant des personnes que l'Utilisateur ne prend pas en charge, ou la consultation de dossiers en dehors de toute prise en charge ;
- l'usage de la Plateforme aux fins de facturation d'actes non réalisés ou de cotations non conformes.

ARTICLE 10 — DISPONIBILITÉ, MAINTENANCE ET SÉCURITÉ

10.1 Disponibilité

Swily met en œuvre les moyens raisonnables pour assurer l'accessibilité de la Plateforme 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7. Le niveau de service, les modalités de mesure et les éventuelles compensations sont définis, le cas échéant, dans les CGV SaaS ou dans une convention de niveau de service annexée.

10.2 Maintenance

Swily peut interrompre l'accès pour des opérations de maintenance. Les opérations programmées sont, dans la mesure du possible, annoncées avec un préavis raisonnable et réalisées en dehors des plages d'usage intensif. Les interventions correctives urgentes peuvent intervenir sans préavis.

10.3 Mode dégradé

La Plateforme peut proposer un fonctionnement partiel hors connexion. L'Utilisateur reconnaît que les données saisies en mode hors connexion ne sont synchronisées, et donc sauvegardées à distance, qu'au rétablissement de la connexion.

10.4 Sécurité

Swily met en œuvre des mesures techniques et organisationnelles appropriées, décrites au DPA, notamment le chiffrement des données en transit et au repos, la gestion des habilitations, la journalisation des accès et des sauvegardes régulières.

10.5 Hébergement

Les Données de Santé sont hébergées **en France**, au sein de régions certifiées de la société **CLEVER CLOUD SAS**, titulaire du certificat « Hébergeur de Données de Santé » n° **FR094504** délivré par Bureau Veritas Certification, organisme accrédité par le COFRAC, au titre des **six activités** du référentiel issu de l'arrêté du 26 avril 2024, et valable jusqu'au **19 décembre 2027**.

Swily n'est pas elle-même certifiée HDS et recourt à cet hébergeur certifié, agissant en qualité de sous-traitant ultérieur, dans les conditions du DPA. **Aucune Donnée de Santé n'est transférée en dehors de l'Espace économique européen.** L'hébergeur est une société de droit français, non soumise au contrôle d'une entité relevant d'une législation extraterritoriale de communication de données.

ARTICLE 11 — SUPPORT

Swily fournit un support fonctionnel accessible par e-mail / messagerie intégrée / téléphone, aux jours et heures ouvrés précisés sur le site. Le support couvre l'assistance à l'usage de la Plateforme et le traitement des anomalies. Il ne couvre pas la formation approfondie, le paramétrage sur mesure, la reprise de données, l'assistance sur le matériel non fourni par Swily ni les questions relevant du conseil comptable, fiscal ou juridique, qui peuvent faire l'objet de prestations distinctes facturées séparément.

ARTICLE 12 — INTERFACES ET SERVICES TIERS

12.1 La Plateforme s'interface avec des systèmes exploités par des tiers, notamment le GIE SESAM-Vitale et le système SESAM-Vitale, les organismes d'assurance maladie obligatoire et complémentaire, les opérateurs de tiers payant, les services socles de l'État (INS, Pro Santé Connect, MSSanté, DMP), ainsi qu'avec le Matériel et les logiciels de l'Utilisateur.

12.2 Ces systèmes ne sont pas sous le contrôle de Swily. Swily ne saurait être tenue responsable de leur indisponibilité, de leurs évolutions, de leurs délais de traitement, des rejets de facturation qui en résultent ni des décisions prises par les organismes payeurs.

12.3 L'Utilisateur reconnaît que le bénéfice de certaines fonctionnalités suppose qu'il dispose des équipements homologués et des habilitations requises, et qu'il respecte les cahiers des charges SESAM-Vitale en vigueur.

12.4 Swily peut être conduite à interrompre une interface tierce dont la fourniture cesse ou dont les conditions d'accès sont modifiées par le tiers. Elle en informe l'Utilisateur dans les meilleurs délais.

ARTICLE 13 — DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL

13.1 Traitements pour le compte de l'Utilisateur

S'agissant des données traitées au moyen de la Plateforme, notamment les données des patients, l'Utilisateur agit en qualité de **responsable de traitement** et Swily en qualité de **sous-traitant** au sens de l'article 28 du RGPD. Les conditions de ce traitement sont définies au **DPA**, qui fait partie intégrante du contrat.

13.2 Traitements pour le compte propre de Swily

S'agissant des données relatives à la gestion de la relation client, à la facturation, à la sécurité de la Plateforme et à la prospection, Swily agit en qualité de responsable de traitement, dans les conditions décrites par sa politique de confidentialité accessible à l'adresse https://swily.io/politique-confidentialite.

13.3 Secret professionnel

Swily s'engage à ce que les membres de son personnel et ses sous-traitants susceptibles d'accéder aux Données de Santé soient soumis à une obligation de confidentialité contractuelle appropriée et sensibilisés au secret professionnel. Les accès aux Données de Santé par le personnel de Swily sont strictement limités aux besoins de l'exécution du contrat, tracés, et subordonnés, sauf urgence documentée, à l'autorisation préalable de l'Utilisateur.

ARTICLE 14 — PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

14.1 Droits de Swily

La Plateforme, ses composants logiciels, son architecture, ses bases de données, ses interfaces, sa documentation, ses marques, logos et noms de domaine sont et demeurent la propriété exclusive de Swily ou de ses concédants. Aucune disposition du contrat n'emporte transfert de droit de propriété intellectuelle au profit de l'Utilisateur.

14.2 Licence concédée

Swily concède à l'Utilisateur, pour la durée de l'Abonnement et pour le monde entier, un droit d'utilisation **personnel, non exclusif, non cessible et non sous-licenciable** de la Plateforme, strictement limité aux besoins de son activité professionnelle et au nombre d'Utilisateurs souscrit. Ce droit s'éteint de plein droit à la cessation de l'Abonnement.

14.3 Contenus Client

L'Utilisateur conserve l'intégralité de ses droits sur les Contenus Client. Il concède à Swily, pour la seule durée du contrat et aux seules fins d'exécution du Service, un droit d'hébergement, de reproduction, d'adaptation technique et de représentation des Contenus Client, à l'exclusion de toute autre exploitation.

14.4 Retours et suggestions

Les suggestions, remontées d'anomalies et propositions d'amélioration communiquées par l'Utilisateur peuvent être librement exploitées par Swily, sans contrepartie, sans que cela n'emporte de droit sur les Contenus Client.

14.5 Garantie d'éviction

Swily garantit l'Utilisateur contre toute action fondée sur une atteinte, par la Plateforme, à un droit de propriété intellectuelle d'un tiers, sous réserve que l'Utilisateur (i) l'en informe sans délai, (ii) lui laisse la conduite de la défense et des négociations, et (iii) lui apporte son concours. Swily pourra, à son choix, obtenir le droit de poursuivre l'utilisation, modifier ou remplacer l'élément litigieux, ou à défaut résilier le contrat avec remboursement au prorata temporis. Cette garantie est exclue si l'action résulte d'une modification non autorisée, d'un usage non conforme ou de la combinaison avec des éléments non fournis par Swily.

ARTICLE 15 — DONNÉES ANONYMISÉES ET STATISTIQUES

Swily peut produire, à partir des données traitées, des **statistiques anonymisées** au sens du considérant 26 du RGPD, c'est-à-dire ne permettant plus, par aucun moyen raisonnablement susceptible d'être utilisé, la réidentification d'une personne. Ces statistiques sont utilisées aux fins d'amélioration du Service, de mesure d'usage et de production d'indicateurs sectoriels.

Cette anonymisation est réalisée dans le respect des recommandations de la CNIL et du Comité européen de la protection des données. Elle constitue un traitement ultérieur soumis aux instructions documentées de l'Utilisateur figurant au DPA. **Aucune donnée pseudonymisée ne sera cédée, louée ou mise à disposition de tiers à des fins commerciales sans le consentement exprès et distinct de l'Utilisateur.**

ARTICLE 16 — CONFIDENTIALITÉ

Chaque Partie s'engage à conserver confidentielles les informations de toute nature communiquées par l'autre et identifiées comme confidentielles ou dont le caractère confidentiel résulte des circonstances, à ne les utiliser que pour l'exécution du contrat et à ne les divulguer qu'aux membres de son personnel et prestataires ayant à en connaître, eux-mêmes tenus à une obligation équivalente.

Cet engagement produit effet pendant toute la durée du contrat et **cinq (5) ans** après son terme. Il ne s'applique pas aux informations tombées dans le domaine public sans faute, légitimement détenues avant leur communication, développées de façon indépendante, ou dont la divulgation est requise par une autorité compétente, la Partie concernée en informant alors l'autre dans la mesure permise par la loi.

ARTICLE 17 — RESPONSABILITÉ

17.1 Nature des obligations

Swily est tenue d'une **obligation de moyens** au titre de la fourniture, de la disponibilité et de la sécurité de la Plateforme. Elle met en œuvre à cet effet la diligence et le savoir-faire attendus d'un éditeur professionnel du secteur de la santé.

17.2 Exclusions

Swily ne saurait être tenue responsable :

- des conséquences d'une saisie erronée, incomplète ou tardive par l'Utilisateur, ni d'une cotation ou d'une facturation non conforme ;
- des rejets, indus, contrôles ou sanctions prononcés par un organisme d'assurance maladie, une caisse ou une autorité de tutelle ;
- de l'indisponibilité des réseaux de communication électronique, du terminal de l'Utilisateur, du Matériel non fourni par Swily ou des systèmes tiers visés à l'article 12 ;
- de l'usage de la Plateforme non conforme aux CGU, à la documentation ou aux règles déontologiques ;
- des dommages résultant du fait d'un tiers ou de la perte de données imputable à un défaut de sauvegarde du terminal de l'Utilisateur.

17.3 Dommages indirects

Swily ne répond pas des dommages indirects, tels que la perte de chiffre d'affaires, la perte de clientèle, l'atteinte à l'image, le préjudice commercial ou la perte de chance.

17.4 Plafond

La responsabilité globale et cumulée de Swily au titre du contrat, toutes causes confondues, est limitée au montant hors taxes des sommes effectivement payées par le Client au titre des douze (12) mois précédant le fait générateur.

17.5 Réserves d'ordre public

Les limitations et exclusions des articles 17.2 à 17.4 ne s'appliquent pas en cas de dol, de faute lourde, d'atteinte à l'intégrité physique des personnes, de manquement à l'obligation de confidentialité, ni dans les cas où la loi les prohibe. Elles constituent une répartition des risques négociée, prise en compte dans la détermination du Prix, et ne portent pas atteinte à l'obligation essentielle de Swily au sens de l'article 1170 du Code civil.

17.6 Responsabilité de l'Utilisateur

L'Utilisateur garantit Swily contre toute réclamation, action ou condamnation résultant d'un manquement de sa part aux articles 5, 8, 9 et 13, notamment de la part d'un patient, d'un confrère, d'un organisme payeur, d'un ordre professionnel ou d'une autorité de contrôle.

17.7 Prescription

Toute action fondée sur le contrat doit être engagée dans le délai de droit commun de cinq ans prévu à l'article 2224 du Code civil.

ARTICLE 18 — FORCE MAJEURE

Aucune Partie ne pourra être tenue responsable d'un manquement résultant d'un cas de force majeure au sens de l'article 1218 du Code civil. Sont notamment susceptibles de constituer des cas de force majeure, sous réserve de réunir les caractères légaux : les catastrophes naturelles, les incendies et inondations affectant les centres de données, les défaillances généralisées des réseaux publics de communication électronique ou d'électricité, les cyberattaques d'ampleur exceptionnelle, les actes des autorités publiques et les épidémies.

Si l'empêchement se prolonge au-delà de **trente (30) jours**, chaque Partie pourra résilier le contrat de plein droit, par lettre recommandée avec accusé de réception, sans indemnité, avec restitution des sommes payées d'avance pour la période non exécutée.

ARTICLE 19 — SUSPENSION ET BLOCAGE

Swily peut suspendre tout ou partie de l'accès, immédiatement et sans indemnité, en cas :

- de risque avéré ou sérieusement suspecté pour la sécurité de la Plateforme, l'intégrité des données ou la confidentialité des Données de Santé ;
- de non-paiement dans les conditions prévues aux CGV SaaS ;
- de manquement grave aux articles 5, 8 ou 9 ;
- d'injonction d'une autorité administrative ou judiciaire.

Sauf urgence ou interdiction légale, la suspension est précédée d'une mise en demeure restée sans effet pendant **huit (8) jours**. Swily informe l'Utilisateur du motif et des mesures à prendre pour rétablir l'accès. La suspension ne suspend pas l'exigibilité du Prix, sauf lorsqu'elle est imputable à Swily.

Continuité des soins. Même en période de suspension, Swily maintient à l'Utilisateur, sur demande écrite, un accès en lecture et en export à ses Contenus Client, afin de ne pas compromettre la continuité et la sécurité des soins ainsi que la tenue du dossier patient.

ARTICLE 20 — DURÉE ET FIN DU CONTRAT

Les présentes CGU s'appliquent pendant toute la durée de l'Abonnement, dont les conditions de durée, de reconduction et de résiliation sont définies aux CGV SaaS.

À la cessation, quelle qu'en soit la cause, l'accès à la Plateforme est fermé et les conditions de restitution et de suppression des Contenus Client sont celles prévues aux CGV SaaS et au DPA. Les articles 14, 16, 17 et 24 survivent à la cessation du contrat.

ARTICLE 21 — MODIFICATION DES CGU

Swily peut modifier les présentes CGU, notamment pour tenir compte des évolutions légales, réglementaires, techniques ou fonctionnelles.

Toute modification substantielle est notifiée à l'Utilisateur par courrier électronique et par message dans la Plateforme, **au moins trente (30) jours avant son entrée en vigueur**. À défaut d'acceptation, l'Utilisateur peut résilier son Abonnement sans frais ni indemnité jusqu'à la date d'entrée en vigueur, la résiliation prenant effet à cette date. La poursuite de l'utilisation au-delà de cette date vaut acceptation.

Les modifications imposées par une évolution législative ou réglementaire d'application immédiate peuvent entrer en vigueur sans ce délai, l'Utilisateur en étant informé dans les meilleurs délais.

ARTICLE 22 — CESSION ET SOUS-TRAITANCE

Swily peut sous-traiter tout ou partie de ses prestations, en demeurant responsable de leur exécution à l'égard de l'Utilisateur, et sous réserve des stipulations du DPA relatives aux sous-traitants ultérieurs.

Le contrat peut être cédé par Swily à toute société de son groupe ou dans le cadre d'une opération de fusion, d'apport ou de cession de branche d'activité, l'Utilisateur en étant informé. Dans une telle hypothèse, l'Utilisateur pourra, s'il justifie d'un motif légitime tiré de la protection des données de ses patients, résilier sans frais dans un délai de trente (30) jours à compter de l'information.

L'Utilisateur ne peut céder le contrat sans l'accord écrit préalable de Swily, qui ne sera pas refusé sans motif légitime, notamment en cas de transmission du cabinet.

ARTICLE 23 — DISPOSITIONS DIVERSES

23.1 Nullité partielle

Si une stipulation était déclarée nulle ou inapplicable, elle serait réputée non écrite, les autres stipulations conservant leur pleine force. Les Parties s'efforceraient de lui substituer une stipulation valable d'effet économique équivalent.

23.2 Non-renonciation

Le fait pour une Partie de ne pas se prévaloir d'un manquement ne saurait valoir renonciation à s'en prévaloir ultérieurement.

23.3 Indépendance

Les Parties sont des contractants indépendants. Le contrat n'emporte ni société, ni mandat, ni relation de travail, ni exclusivité.

23.4 Références commerciales

Swily ne pourra citer le nom du Client ou reproduire ses signes distinctifs à titre de référence commerciale qu'avec son accord écrit préalable, révocable à tout moment.

23.5 Notifications

Sauf disposition contraire, les notifications sont valablement effectuées par courrier électronique aux adresses renseignées par les Parties, avec confirmation par lettre recommandée pour les résiliations et mises en demeure.

23.6 Langue

Le contrat est rédigé en langue française. En cas de traduction, la version française prévaut.

ARTICLE 24 — DROIT APPLICABLE ET RÈGLEMENT DES DIFFÉRENDS

24.1 Droit applicable

Le contrat est soumis au droit français.

24.2 Résolution amiable

En cas de différend, les Parties s'engagent à se rapprocher afin de rechercher une solution amiable, dans un délai de trente (30) jours à compter de la notification écrite du différend. Cette démarche n'est pas un préalable obligatoire à la saisine du juge et ne fait pas obstacle aux mesures conservatoires ou d'urgence.

24.3 Médiation

Les Parties peuvent recourir, d'un commun accord, à la médiation, notamment auprès du Médiateur des entreprises.

24.4 Juridiction compétente

À défaut de résolution amiable, le litige sera porté devant les juridictions compétentes selon les règles de droit commun. Lorsque le Client a contracté en qualité de commerçant, compétence exclusive est attribuée aux juridictions du ressort de la cour d'appel de Lille, conformément à l'article 48 du Code de procédure civile. Cette attribution de compétence ne s'applique pas aux Clients n'ayant pas la qualité de commerçant, notamment aux professionnels de santé exerçant à titre libéral.

CGU Swily — Avenant de sécurité — version 1.2

Version en vigueur.

Ce document rassemble les CGU version 1.0 dans leur intégralité, suivies du présent avenant. Les quinze pages originales, leur mise en page et leur date de couverture [01/01/2026] sont conservées. Cette date concerne la version 1.0. Les dispositions ci-dessous complètent les articles 4, 8 et 11.

1. Acceptation explicite et conservation de la preuve — complément à l'article 4

Pour le parcours d'acceptation des CGU version 1.2 dans la Plateforme, l'Utilisateur consulte le document identifié par sa version puis accepte expressément les conditions au moyen d'une case à cocher non précochée et d'une action de confirmation. Une simple consultation du document ne constitue pas cette acceptation explicite.

Swily conserve un enregistrement liant l'identifiant de l'Utilisateur, la version acceptée, l'empreinte SHA-256 du fichier PDF correspondant et la date et l'heure d'acceptation établies par le serveur. L'enregistrement permet d'identifier le document accepté ; un fichier archivé sous une URL de version ne sera pas remplacé par une autre rédaction sous la même version. L'Utilisateur peut en demander communication dans les conditions de l'article 4.

2. Poste de travail et matériel — complément à l'article 8

Swily Link est un logiciel installé sur l'équipement de l'Utilisateur. Swily ne fournit pas le poste de travail de l'Utilisateur. Une éventuelle fourniture de lecteur de cartes ou d'accessoires relève des conditions de vente du matériel et ne transfère pas à Swily l'administration du poste ou du réseau local.

L'Utilisateur ou le Client organise la protection de ses équipements : système et navigateur maintenus et à jour, correctifs de sécurité, pare-feu actif, protection antivirus ou antimalware à jour, comptes nominatifs, droits limités au nécessaire et verrouillage de session. Il protège les fichiers professionnels conservés localement, leurs sauvegardes et leurs accès. Il suit le guide d'installation et d'utilisation de Swily Link, notamment pour la vérification de la provenance des logiciels, la compatibilité des lecteurs et l'installation des mises à jour.

L'Utilisateur ne contourne pas un avertissement de certificat, de signature ou d'intégrité et ne

désactive pas les contrôles de sécurité pour poursuivre une opération. Il interrompt l'opération concernée et sollicite le support. Les recommandations de protection du poste complètent les obligations de Swily relatives à ses propres composants ; elles ne les suppriment pas.

3. Réseau local filaire et Wi-Fi — complément à l'article 8

L'Utilisateur ou le Client est responsable de la sécurisation du réseau local qu'il utilise pour la Plateforme, qu'il soit filaire ou Wi-Fi. Il contrôle l'accès physique et logique au réseau, protège les accès d'administration du routeur et des points d'accès et applique leurs mises à jour de sécurité. Il sépare les accès invités et les équipements non maîtrisés des usages professionnels lorsque cela est nécessaire à la protection des données.

Pour le Wi-Fi, il utilise une authentification et un chiffrement adaptés, notamment WPA3 ou WPA2 avec AES, ainsi que des secrets robustes ; il n'utilise pas de réseau ouvert ou protégé seulement par WEP pour les opérations professionnelles. Il évite les réseaux publics ou inconnus et applique les recommandations du guide d'installation. Le chiffrement des échanges de la Plateforme ne dispense pas de sécuriser les équipements et le réseau local.

4. Connexions à l'équipement et assistance — complément à l'article 11

Swily Link ne fournit pas de canal de téléadministration permettant à Swily d'accéder à distance à l'équipement de l'Utilisateur. Toute connexion à l'équipement est à l'initiative de son utilisateur ; toute connexion entrante à cet équipement doit être validée par lui.

Si une assistance nécessite un autre outil de partage d'écran ou d'accès distant, elle intervient à la demande de l'Utilisateur et après son accord explicite pour la session concernée. Toute connexion entrante est soumise à sa validation préalable ; une prise de contrôle exige un accord distinct. L'Utilisateur doit pouvoir constater le début et la fin de l'intervention, la surveiller et l'interrompre. Aucun accès permanent sans surveillance n'est autorisé au titre de cette assistance. Les données de patients et les codes porteurs doivent être soustraits à l'intervention ; les cartes sont retirées avant une prise de contrôle.

5. Guide et prise d'effet

Le guide d'installation et d'utilisation de Swily Link version 1.0 accompagne ces clauses. Il est consultable et téléchargeable à l'adresse https://swily.io/documents/guide-installation-utilisation-1.0.pdf ; sa source lisible est disponible à la même adresse avec l'extension .md.

L’article 21 des CGU version 1.0 est conservé. Avant toute prise d’effet d’une modification substantielle, Swily notifie l’Utilisateur par courrier électronique et par message dans la Plateforme au moins trente jours à l’avance, sous réserve de l’exception prévue par cet article pour une évolution législative ou réglementaire d’application immédiate. Le droit de résiliation et les autres dispositions de cet article sont conservés.

La version 1.2 est en vigueur. Les autres stipulations et la hiérarchie de l’article 3 restent inchangées.