SWILY

Conditions Générales de Vente et de Service

Abonnement Swily (SaaS)

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

Socle unique de la négociation commerciale au sens de l'article L. 441-1 du Code de commerce.

SOMMAIRE

ARTICLE 1 — OBJET ET CHAMP D'APPLICATION 4
ARTICLE 2 — INFORMATIONS PRÉCONTRACTUELLES 4
ARTICLE 3 — SOUSCRIPTION ET FORMATION DU CONTRAT 4
ARTICLE 4 — PÉRIODE D'ESSAI 4
ARTICLE 5 — PRIX 5
5.1 Tarifs 5
5.2 TVA 5
5.3 Assiette 5
5.4 Prestations complémentaires 5
5.5 Révision 5
ARTICLE 6 — FACTURATION ET PAIEMENT 5
6.1 Périodicité 5
6.2 Moyens de paiement 6
6.3 Facture électronique 6
6.4 Retard de paiement 6
6.5 Suspension pour impayé 6
6.6 Absence de compensation 6
ARTICLE 7 — DURÉE, RECONDUCTION ET RÉSILIATION 6
7.1 Durée 6
7.2 Reconduction 6
7.3 Résiliation par le Client 7
7.4 Résiliation par Swily 7
7.5 Résiliation pour manquement 7
7.6 Résiliation immédiate 7
ARTICLE 8 — RÉVERSIBILITÉ, PORTABILITÉ ET RESTITUTION DES DONNÉES 7
8.1 Principe 7
8.2 Export en cours de contrat 7
8.3 Réversibilité en fin de contrat 7
8.4 Conformité au règlement (UE) 2023/2854 (Data Act) et à la loi n° 2024-449 du 21 mai 2024 8
8.5 Suppression 8
8.6 Conservation légale par le Client 8
ARTICLE 9 — NIVEAU DE SERVICE 8
9.1 Disponibilité 8

9.2 Support et délais de prise en charge 8
9.3 Sanction 9
ARTICLE 10 — OBLIGATIONS DU CLIENT 9
ARTICLE 11 — GARANTIE ET CONFORMITÉ 9
ARTICLE 12 — RESPONSABILITÉ 10
ARTICLE 13 — MODIFICATION DES CGV SaaS 10
ARTICLE 14 — DROIT APPLICABLE ET LITIGES 10

ARTICLE 1 — OBJET ET CHAMP D'APPLICATION

Les présentes conditions générales de vente et de service (les « **CGV SaaS** ») régissent la souscription, par un professionnel, d'un abonnement donnant accès à la Plateforme Swily (l'« **Abonnement** »).

Elles s'appliquent à l'exclusion de tout autre document, et notamment des conditions générales d'achat du Client. Elles se complètent des **CGU**, du **DPA** et, le cas échéant, des **CGV Matériel**.

Le Client déclare souscrire l'Abonnement **pour les besoins de son activité professionnelle**. Il reconnaît que la Plateforme relève du champ de son activité principale au sens de l'article L. 221-3 du Code de la consommation et que, l'Abonnement étant souscrit à distance, les dispositions relatives aux contrats conclus hors établissement ne lui sont pas applicables. Cette déclaration est sans préjudice des stipulations spécifiques des CGV Matériel.

Les termes en majuscules non définis ci-après ont le sens que leur donnent les CGU.

ARTICLE 2 — INFORMATIONS PRÉCONTRACTUELLES

Conformément à l'article L. 441-1 du Code de commerce, les présentes CGV SaaS constituent le socle unique de la négociation commerciale. Elles sont communiquées à tout professionnel qui en fait la demande.

Le Client reconnaît avoir reçu, préalablement à la souscription, l'ensemble des informations nécessaires à son engagement : caractéristiques essentielles du Service, prérequis techniques, prix, durée, modalités de résiliation et de récupération des données.

ARTICLE 3 — SOUSCRIPTION ET FORMATION DU CONTRAT

3.1 La souscription s'effectue en ligne depuis le site swily.io ou l'application, ou par signature d'un bon de commande.

3.2 Le processus de souscription en ligne comporte un récapitulatif de la commande permettant au Client de vérifier le détail, le Prix et de corriger d'éventuelles erreurs avant confirmation.

3.3 Le contrat est formé à la date de confirmation de la commande par Swily, matérialisée par l'envoi d'un accusé de réception électronique, ou à défaut à la date d'ouverture effective des accès.

3.4 Swily se réserve le droit de refuser toute commande, notamment en cas de défaut de justificatif d'exercice professionnel, d'incident de paiement antérieur ou de demande anormale.

ARTICLE 4 — PÉRIODE D'ESSAI

4.1 Swily peut proposer une période d'essai gratuite de **trente (30) jours** à compter de l'ouverture des accès.

4.2 Sauf mention contraire lors de la souscription, **la période d'essai ne se transforme pas automatiquement en Abonnement payant**. Swily informe le Client, au plus tard sept (7) jours avant le terme de l'essai, de la date d'expiration et des modalités de souscription.

4.3 À l'issue de la période d'essai non convertie, les données du Client sont conservées **trente (30) jours** en vue d'une éventuelle souscription, puis supprimées. Le Client peut demander leur suppression immédiate ou leur export durant ce délai.

4.4 La période d'essai est réservée aux nouveaux Clients, à raison d'une seule période par professionnel ou structure.

ARTICLE 5 — PRIX

5.1 Tarifs

Les tarifs applicables sont ceux figurant sur la grille tarifaire en vigueur au jour de la souscription, accessible sur swily.io ou communiquée dans le bon de commande. Ils sont exprimés en euros.

5.2 TVA

Les prix sont indiqués en incluant les taxes notamment la TVA au taux légal en vigueur. Le Client est informé que les prestations de services informatiques fournies à un professionnel de santé sont soumises à la TVA, celle-ci n'étant pas récupérable lorsque le Client réalise des opérations exonérées au titre de l'article 261, 4-1° du Code général des impôts. Le Prix est donc, en pratique, supporté toutes taxes comprises par la plupart des Clients.

5.3 Assiette

Sauf stipulation contraire, le Prix est dû **par Utilisateur actif et par mois**. Est réputé actif tout Compte non désactivé au cours du mois considéré. L'ajout d'un Utilisateur en cours de mois est facturé au prorata temporis ; la désactivation prend effet à compter du mois suivant.

5.4 Prestations complémentaires

La formation, la reprise de données, le paramétrage spécifique et les développements à la demande font l'objet d'un devis distinct et ne sont pas compris dans le Prix.

5.5 Révision

L'Abonnement étant conclu pour une durée d'un (1) mois, Swily peut réviser ses tarifs. Toute augmentation est notifiée au Client par courrier électronique **au moins trente (30) jours avant** son entrée en vigueur. Le Client qui n'accepte pas le nouveau tarif peut résilier sans frais avant sa date d'application ; à défaut, le nouveau tarif s'applique à compter de la période mensuelle suivante.

ARTICLE 6 — FACTURATION ET PAIEMENT

6.1 Périodicité

L'Abonnement est facturé **mensuellement ou annuellement, à terme à échoir**, à la date anniversaire de la souscription.

6.2 Moyens de paiement

Le paiement s'effectue par prélèvement SEPA sur mandat signé par le Client, ou par carte bancaire avec autorisation de prélèvement récurrent. Le Client garantit disposer des autorisations nécessaires et s'engage à maintenir un moyen de paiement valide pendant toute la durée de l'Abonnement. Les paiements sont opérés via un prestataire de services de paiement agréé ; Swily ne conserve pas les données de carte bancaire.

6.3 Facture électronique

Les factures sont émises sous forme dématérialisée et mises à disposition dans l'espace client. Le Client accepte ce mode de transmission. Les Parties se conformeront, à compter des échéances légales applicables, aux obligations de facturation électronique issues de l'article 289 bis du Code général des impôts, et communiqueront à cet effet les informations requises, notamment leur numéro SIREN et, le cas échéant, leur plateforme agréée.

6.4 Retard de paiement

Toute somme non payée à échéance entraîne de plein droit, sans mise en demeure préalable :

- l'application de pénalités de retard calculées au taux d'intérêt de la Banque centrale européenne à son opération de refinancement la plus récente majoré de dix (10) points de pourcentage, conformément à l'article L. 441-10 du Code de commerce ;
- une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement de **quarante (40) euros**, conformément aux articles L. 441-10 et D. 441-5 du Code de commerce, complétée d'une indemnité complémentaire sur justificatifs si les frais exposés sont supérieurs.

6.5 Suspension pour impayé

À défaut de régularisation dans un délai de **quinze (15) jours** suivant une mise en demeure, Swily peut suspendre l'accès dans les conditions de l'article 19 des CGU, puis résilier l'Abonnement. En période de suspension pour impayé, le Client conserve un accès en lecture et en export à ses données, afin de préserver la continuité des soins et la tenue du dossier patient.

6.6 Absence de compensation

Le Client ne peut opérer aucune compensation ni retenue sur les sommes dues sans l'accord écrit de Swily, sauf créance certaine, liquide et exigible.

ARTICLE 7 — DURÉE, RECONDUCTION ET RÉSILIATION

7.1 Durée

L'Abonnement est conclu pour une durée initiale d'**un (1) mois**, à compter de l'ouverture des accès.

7.2 Reconduction

Il se reconduit **tacitement par périodes successives d'un (1) mois**, sans engagement de durée.

7.3 Résiliation par le Client

Le Client peut résilier à tout moment, sans motif ni indemnité, depuis son espace client au moyen d'une fonctionnalité accessible en ligne, ou par courrier électronique à contact@swily.io. La résiliation prend effet **au terme de la période mensuelle en cours**. Les sommes dues au titre de la période en cours restent acquises à Swily, les mois payés d'avance qui suivraient sont remboursés.

7.4 Résiliation par Swily

Swily peut résilier l'Abonnement moyennant un préavis de **deux (2) mois** notifié par courrier électronique, sans indemnité. Ce préavis vise à permettre au Client de migrer vers une autre solution sans rupture de la continuité des soins.

7.5 Résiliation pour manquement

En cas de manquement grave de l'une des Parties à ses obligations, non réparé dans un délai de **trente (30) jours** suivant une mise en demeure motivée adressée par lettre recommandée avec accusé de réception, l'autre Partie peut résilier de plein droit, sans préjudice de tous dommages et intérêts. Ce délai est réduit à quinze (15) jours en cas de manquement portant sur la sécurité ou la confidentialité des Données de Santé.

7.6 Résiliation immédiate

Swily peut résilier sans préavis en cas de perte par le Client de son droit d'exercer, d'utilisation frauduleuse de la Plateforme, ou de procédure collective dans les limites autorisées par l'article L. 622-13 du Code de commerce.

ARTICLE 8 — RÉVERSIBILITÉ, PORTABILITÉ ET RESTITUTION DES DONNÉES

8.1 Principe

Le Client demeure à tout moment propriétaire de ses données. Swily s'interdit toute rétention de données pour quelque cause que ce soit, y compris en cas de litige ou d'impayé.

8.2 Export en cours de contrat

Le Client dispose, pendant toute la durée de l'Abonnement, de la possibilité de demander (contact@swily.io) ou d'une fonctionnalité d'export en libre-service lui permettant d'obtenir ses données dans un format **structuré, couramment utilisé et lisible par machine** (CSV, JSON, XML ou, s'agissant des données de santé, format d'interopérabilité applicable). L'export est **gratuit** et illimité.

8.3 Réversibilité en fin de contrat

À compter de la cessation de l'Abonnement, Swily maintient pendant **trente (30) jours** un accès en lecture et en export permettant au Client de récupérer l'intégralité de ses données. Sur demande formulée durant ce délai, Swily fournit une assistance raisonnable à la migration, selon un devis pour les prestations excédant l'export standard.

8.4 Conformité au règlement (UE) 2023/2854 (Data Act) et à la loi n° 2024-449 du 21 mai 2024

Swily, en sa qualité de fournisseur de service de traitement de données, s'engage à :

- ne pas imposer d'obstacle technique, contractuel, commercial ou organisationnel au changement de fournisseur ou au retour vers une infrastructure propre au Client ;
- permettre la résiliation moyennant un préavis maximal de trente (30) jours et achever le processus de transition dans un délai maximal de trente (30) jours à compter de la fin du préavis, sauf impossibilité technique dûment justifiée et notifiée ;
- n'appliquer aucun frais de transfert de données ni frais de sortie ; les éventuels frais liés à des prestations d'accompagnement supplémentaires sont communiqués au Client avant leur engagement et font l'objet de son accord exprès ;
- communiquer, sur demande, les informations relatives aux formats d'export, à la structure des données et aux interfaces disponibles.

8.5 Suppression

À l'expiration du délai de trente (30) jours prévu à l'article 8.3, Swily procède à la suppression définitive des données du Client de ses systèmes actifs, dans les conditions du DPA, sous réserve des durées de conservation légales lui incombant en propre (notamment comptables et fiscales) et de l'effacement des sauvegardes selon leur cycle de rotation, dont la durée maximale est de 90 jours.

8.6 Conservation légale par le Client

Il appartient au Client de déterminer et de respecter les durées de conservation applicables au dossier de soins de ses patients, au regard notamment des délais de prescription des actions en responsabilité médicale, et d'organiser en conséquence la récupération et l'archivage de ses données avant la suppression prévue à l'article 8.5. **Swily attire expressément l'attention du Client sur ce point.**

ARTICLE 9 — NIVEAU DE SERVICE

9.1 Disponibilité

Swily s'engage à un taux de disponibilité mensuel de la Plateforme de **99,5 %**, calculé sur le mois calendaire, hors :

- maintenances programmées annoncées au moins quarante-huit (48) heures à l'avance ;
- indisponibilités imputables aux systèmes tiers visés à l'article 12 des CGU ;
- indisponibilités imputables au Client, à son terminal ou à sa connexion ;
- cas de force majeure.

9.2 Support et délais de prise en charge

Le support est accessible du lundi au vendredi de 9h à 18h. Swily s'engage sur les délais de **prise en charge** suivants, à compter de la réception d'un signalement complet :

Niveau	Qualification	Prise en charge	Objectif de contournement
Bloquant	Impossibilité d'accéder à la Plateforme ou de télétransmettre, affectant plusieurs Clients	4 heures ouvrées	2 jour ouvré
Majeur	Fonctionnalité essentielle dégradée, contournement possible	1 jour ouvré	5 jours ouvrés
Mineur	Anomalie sans incidence significative	3 jours ouvrés	Prochaine version

9.3 Sanction

Si le taux de disponibilité mensuel est inférieur à l'engagement, le Client peut demander, dans les trente (30) jours suivant le mois concerné, un avoir égal à **10 % du Prix mensuel par point de pourcentage manquant, plafonné à 50 % du Prix mensuel**. Cet avoir constitue la réparation forfaitaire du manquement au niveau de service ; il ne fait pas obstacle au droit de résilier en cas de manquements répétés.

ARTICLE 10 — OBLIGATIONS DU CLIENT

Outre les obligations prévues aux CGU, le Client s'engage à :

- fournir et maintenir à jour les informations administratives, bancaires et professionnelles nécessaires à l'exécution du contrat ;
- désigner un interlocuteur référent au sein de sa structure ;
- coopérer de bonne foi, notamment en fournissant les éléments nécessaires au diagnostic des anomalies ;
- respecter les prérequis techniques publiés par Swily.

ARTICLE 11 — GARANTIE ET CONFORMITÉ

11.1 Swily garantit que la Plateforme est conforme à sa documentation fonctionnelle en vigueur. Cette garantie s'exerce par la correction des anomalies reproductibles signalées par le Client, dans les conditions de l'article 9.

11.2 La garantie ne couvre pas les anomalies résultant d'un usage non conforme, d'une modification non autorisée, d'un défaut du terminal ou du réseau du Client, d'un matériel non fourni par Swily, ou d'un système tiers.

11.3 Swily ne garantit pas que la Plateforme est exempte de toute anomalie ni qu'elle répond à des besoins spécifiques non expressément convenus dans les conditions particulières.

ARTICLE 12 — RESPONSABILITÉ

Les stipulations de l'article 17 des CGU s'appliquent aux présentes, notamment le plafond de responsabilité et les exclusions qu'il prévoit.

ARTICLE 13 — MODIFICATION DES CGV SAAS

Swily peut modifier les présentes CGV SaaS. Toute modification substantielle est notifiée au Client **au moins trente (30) jours avant** son entrée en vigueur. Le Client peut résilier sans frais avant cette date. La version applicable à une commande est celle en vigueur au jour de celle-ci.

ARTICLE 14 — DROIT APPLICABLE ET LITIGES

Les articles 23 et 24 des CGU s'appliquent aux présentes.

CGV SaaS Swily — Avenant — version 1.1

Ce document rassemble les CGV SaaS version 1.0 dans leur intégralité, suivies du présent avenant. Les dix 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 remplacent ou complètent les articles 4, 5, 7.4, 8.2, 8.3, 9.2 et 13 ; toute autre stipulation de la version 1.0 demeure inchangée.

1. Offre Confort — remplace l'article 4

L'article 4 « Période d'essai » est supprimé et remplacé par les stipulations suivantes. Swily ne propose plus de période d'essai limitée dans le temps.

4.1 Swily propose une offre gratuite, dite « Confort », donnant accès aux fonctionnalités de dossier patient, de gestion de tournée et de planning décrites sur la grille tarifaire. L'offre Confort ne comprend ni la facturation, ni la télétransmission SESAM-Vitale.

4.2 L'offre Confort n'est pas une période d'essai. Elle est accessible sans limite de durée et ne se transforme jamais automatiquement en Abonnement payant. Le passage à l'offre Facturation résulte d'une souscription expresse du Client.

4.3 Les articles 7.3 et 8 s'appliquent à l'offre Confort.

4.4 Swily peut faire évoluer le périmètre de l'offre Confort ou y mettre fin moyennant un préavis de deux (2) mois notifié par courrier électronique, dans les conditions de l'article 7.4.

2. Prix — complète les articles 5.1 et 5.2, remplace les articles 5.3, 5.4 et 5.5, ajoute les articles 5.6 et 5.7

5.1 La phrase suivante est ajoutée à l'article 5.1 : « Le tarif ainsi obtenu est garanti dans les conditions de l'article 5.5. »

5.2 La phrase suivante est ajoutée à l'article 5.2 : « En cas de modification du taux légal de TVA, le Prix toutes taxes comprises est ajusté à due concurrence à compter de la date d'entrée en vigueur du nouveau taux ; le montant hors taxes reste inchangé. »

5.3 Assiette. Sauf stipulation contraire, le Prix de l'offre Facturation est dû par Titulaire et par mois.

Est Titulaire tout infirmier exerçant à titre libéral qui facture les actes sous son propre numéro d'identification de professionnel de santé ; dans un cabinet de groupe, chaque Titulaire souscrit son propre Abonnement. Les remplaçants d'un Titulaire abonné, ainsi que le prestataire à qui il confie sa facturation (facturier), accèdent aux fonctionnalités de l'offre Facturation sans supplément de Prix, pour les actes de ce Titulaire et tant que son Abonnement est en cours. Leur accès est ouvert et retiré par le Titulaire. La souscription en cours de mois est facturée au prorata temporis.

5.4 Prestations comprises et prestations complémentaires.

5.4.1 Sont compris dans le Prix de l'offre Facturation, sans supplément : la reprise des données issues du logiciel précédent du Client, dans le périmètre convenu avec Swily après examen de l'export fourni par l'éditeur précédent ; la formation à l'utilisation de la Plateforme ; la configuration du lecteur de carte Vitale du Client et l'accompagnement du Client jusqu'à sa première télétransmission.

5.4.2 Le paramétrage spécifique et les développements à la demande ne sont pas compris dans le Prix. Ils font l'objet d'un devis distinct accepté par le Client.

5.4.3 Le périmètre de la reprise dépend des données que l'éditeur précédent permet d'exporter. Swily informe le Client, avant la reprise, des données qui ne pourront pas être reprises.

5.5 Garantie du tarif.

5.5.1 Le tarif hors taxes applicable à l'Abonnement au jour de sa souscription est garanti au Client, sans limitation de durée, tant que cet Abonnement n'a pas été résilié. Swily peut modifier sa grille tarifaire ; la modification ne s'applique qu'aux souscriptions postérieures.

5.5.2 La garantie est maintenue en cas de suspension de l'accès prévue à l'article 6.5. Elle prend fin avec la résiliation de l'Abonnement : une nouvelle souscription est conclue au tarif de la grille en vigueur à sa date. Le changement d'offre à l'initiative du Client entraîne l'application du tarif de la nouvelle offre en vigueur au jour du changement, lequel est à son tour garanti dans les mêmes conditions.

5.5.3 La garantie porte sur le tarif de l'offre souscrite. Les remises et gratuités temporaires consenties au titre d'une offre promotionnelle prennent fin à l'échéance prévue par cette offre ; le Client est alors facturé au tarif garanti par le présent article.

5.5.4 Seule une modification du taux légal de TVA peut faire varier le Prix toutes taxes comprises, dans les conditions de l'article 5.2.

5.6 Offres promotionnelles. Swily peut proposer des offres promotionnelles : remises, mois offerts

ou tarifs réservés à certains publics. Leurs conditions (bénéficiaires, avantages, durée, justificatifs et période de validité) sont publiées sur la page de l'offre à la date de la souscription et en font partie intégrante. Sauf mention contraire, les avantages consentis ne sont ni remboursables, ni convertibles en numéraire, ni cessibles, et ne sont accordés qu'une fois par Titulaire.

5.7 Lecteur de carte Vitale. Le lecteur de carte Vitale n'est pas compris dans le Prix de l'Abonnement. Il est vendu séparément au Client, qui en devient propriétaire, dans les conditions des CGV Matériel, notamment de leur garantie commerciale prévue à l'article 9.4.

3. Résiliation par Swily — complète l'article 7.4

La phrase suivante est ajoutée à l'article 7.4 : « Swily ne peut user de cette faculté dans le but de proposer au Client une nouvelle souscription à un tarif supérieur. »

4. Export et réversibilité — remplace l'article 8.2, complète l'article 8.3

8.2 Export en cours de contrat. Pendant toute la durée de l'Abonnement, le Client peut obtenir l'intégralité de ses données dans un format structuré, couramment utilisé et lisible par machine (CSV, JSON, XML ou, s'agissant des données de santé, format d'interopérabilité applicable), sur simple demande adressée à contact@swily.io. Swily livre cet export dans un délai de quinze (15) jours. La Plateforme propose en outre des fonctionnalités d'export en libre-service, dont le périmètre est décrit dans la documentation. L'export est gratuit et illimité.

8.3 La phrase suivante est ajoutée à l'article 8.3 : « Le recours à cette assistance est facultatif : l'export prévu à l'article 8.2 reste gratuit et accessible sans condition pendant ce délai. »

5. Support — corrige l'article 9.2

Dans le tableau de l'article 9.2, à la ligne « Bloquant », l'objectif de contournement est de deux (2) jours ouvrés.

6. Modification des CGV SaaS — complète l'article 13

La phrase suivante est ajoutée à l'article 13 : « Aucune modification ne peut porter atteinte à la garantie du tarif prévue à l'article 5.5 ni aux avantages d'une offre promotionnelle en cours. »

7. Prise d’effet

La version 1.1 s’applique à toute souscription conclue à compter de sa publication sur swily.io. Pour les Abonnements en cours, elle s’applique trente (30) jours après sa notification au Client par courrier électronique, conformément à l’article 13 ; le Client peut résilier sans frais avant cette date.

Les autres stipulations de la version 1.0 sont conservées. L’ordre de priorité fixé à l’article 3 des CGU reste inchangé.