



CONDITIONS GÉNÉRALES D'UTILISATION DES SERVICES

DÉFINITIONS ET ACRONYMES.....	4
PARTIE 1. LE CONTRAT CONCLU AVEC SWAN.....	10
1. Les Parties.....	10
2. Les éléments constitutifs du Contrat conclu avec Swan.....	10
3. L'acceptation du Contrat.....	11
4. L'accessibilité des CGU.....	11
5. La durée.....	11
6. La modification.....	11
7. Suspension.....	12
8. Résiliation.....	12
8.1. Le principe de la résiliation.....	12
8.2. L'effet de la résiliation.....	13
9. Conditions tarifaires.....	13
10. Langue du Contrat.....	14
11. Droit applicable aux CGU et juridictions compétentes.....	14
PARTIE 2. L'ACCÈS À L'INTERFACE DE SWAN.....	14
12. Utilisateurs concernés.....	14
13. Données de sécurité personnalisées.....	14
14. Sécurité des Services.....	15
15. Données de l'Interface Swan.....	16
16. Disponibilité de l'Interface Swan.....	16
16.1. Principe général.....	16
16.2. Interruption à l'initiative de Swan.....	16
16.3. Interruption due à une défaillance technique.....	16
16.4. Interruption due à un cas de Force Majeure.....	17

PARTIE 3. LES SERVICES PROPOSÉS PAR SWAN.....	17
17. L'offre de Swan.....	17
18. Règles générales applicables à l'ensemble des Services.....	17
18.1. Secret professionnel.....	18
18.2. Lutte contre le blanchiment des capitaux et le financement du terrorisme.....	18
18.3. Protection des données à caractère personnel.....	18
18.4. Droit de rétractation.....	18
18.5. Service Client et traitement des réclamations.....	19
18.6. Médiation.....	19
19. Le Compte Swan.....	20
19.1. Les conditions d'ouverture d'un Compte Swan.....	20
19.2. Le fonctionnement du Compte Swan.....	23
20. La Carte Swan.....	27
20.1. Délivrance d'une Carte.....	27
20.2. Droits associés à la Carte et désignation d'un Porteur de Carte.....	27
20.3. Typologie de l'offre de Cartes de Swan.....	27
20.4. Opérations liées à la Carte.....	28
20.5. Fonctionnement de la Carte.....	29
21. Les Opérations de Paiement.....	30
21.1. Réalisation d'Opérations de Paiement.....	30
21.2. Consentement et irrévocabilité de l'Opération de Paiement.....	31
21.3. Notification du refus d'exécution d'une Opération de Paiement.....	31
21.4. Oppositions.....	32
21.5. Contestations.....	32
21.6. Opération de Paiement non autorisée ou mal exécutées.....	33
21.7. Remboursement des Opérations de Paiement non autorisées ou mal exécutées.....	33
21.8. Relevé de Compte lié aux Opérations de Paiement.....	34
21.9. Responsabilité des Parties liée aux Opérations de Paiement.....	34
22. Ordres de Virement.....	35
22.1. Règles générales applicables aux Virements.....	35
22.2. Réception de Virements libellés et exécutés en euros.....	36
22.3. Réalisation de Virements libellés et exécutés en euros.....	36
22.4. Virements libellés et exécutés en euros classiques en zone SEPA - Délais d'exécution.....	37
22.5. Virements libellés et exécutés en euros instantanés - Spécificités et délais d'exécution.....	37
22.6. Spécificités relatives aux Virements libellés et exécutés en euros en dehors de la Zone SEPA.....	38
22.7. Spécificités relatives aux Virements libellés et exécutés dans une devise étrangère.....	38
23. Ordres de Prélèvement.....	39
23.1. Réception d'Ordres de Prélèvements SEPA.....	39
23.2. Alimentation du Compte par Prélèvement SEPA.....	40
23.3. Emission d'Ordres de Prélèvement SEPA Marchand.....	41
23.4. Émission d'ordres de Prélèvement internes.....	42
23.5. Réception d'ordres de Prélèvement internes.....	43
24. Dépôt de capital.....	43
24.1. Le Service.....	43

24.2. Transmission des documents par le Client Final.....	44
24.3. Conditions tarifaires.....	45

DÉFINITIONS ET ACRONYMES

Dans les présentes conditions générales d'utilisation des services, les mots et expressions identifiés par une majuscule ont la signification indiquée ci-après, qu'ils soient au singulier ou au pluriel.

« ACPR »	Désigne l'Autorité de contrôle Prudentiel et de Résolution, autorité administrative indépendante chargée notamment de l'agrément et de la surveillance des établissements de paiement agréés en France situé 4 Place de Budapest CS 92459, 75436 Paris Cedex 09.
« Apport(s) »	A le sens donné à l'Article 24.1.
« Authentification forte »	Désigne les procédures définies par Swan afin de vérifier l'identité d'un Utilisateur ou la validité d'un Ordre de paiement, et répondant aux exigences de la Directive européenne 2015/2366 du 25 novembre 2015, transposées aux articles L. 133-4,(f) et L. 133-44 du CMF.
« Carte »	Désigne le moyen de paiement sous forme de carte physique ou virtuelle émise par Swan permettant au Client Final d'effectuer des paiements et des retraits.
« Carte Physique »	A le sens donné à l'Article 20.3.1
« Carte Virtuelle Instantanée »	A le sens donné à l'Article 20.3.2
« Carte Virtuelle à Usage Unique »	A le sens donné à l'Article 20.3.3
« CGU »	Désigne les présentes conditions générales d'utilisation et ses annexes.
« Compte de paiement »	Désigne le compte tenu par Swan au nom du Client Final aux fins de la réalisation des Services de paiement. Un numéro de compte unique IBAN est attribué par Swan à chaque Compte de Paiement.

« Compte Swan » ou « Compte »	Désigne indistinctement un Compte de Paiement ouvert dans les livres de Swan au nom du Client.
« Client Final »	Désigne la personne morale ou physique, immatriculée ou résidente dans l'un des États membres de l'Union Européenne (UE) ou de l'Espace Économique Européen (EEE). Le Client Final peut agir dans le cadre de son activité professionnelle (commerciale, industrielle, artisanale, libérale ou agricole) ou à titre personnel. Il est titulaire ou souhaite être titulaire d'un Compte Swan.
« CMF »	Désigne le code monétaire et financier.
« Code de Sécurité »	Désigne le code personnalisé du Client Final ou d'un l'Utilisateur Autorisé leur permettant d'accéder à l'Interface Swan au moyen du Dispositif d'Authentification Forte Personnel.
« Découvert »	Désigne le fait que le solde du Compte soit négatif.
« Dispositif d'Authentification Forte Personnel »	Désigne le dispositif technique fourni personnellement au Client Final afin de vérifier son identité ou la validité d'un Ordre de paiement, et répondant aux exigences légales et réglementaires applicables. Ces procédures impliquent l'utilisation de Données de Sécurité Personnalisées.
« Données à caractère personnel »	Désigne toute information relative à une personne physique identifiée ou identifiable, directement ou indirectement.
« Données de Sécurité Personnalisées »	Désigne les données personnalisées qui permettent d'authentifier l'identité du Client Final grâce à l'utilisation du Dispositif d'Authentification Forte Personnel.

« Force Majeure »

A le sens donné par l'Article 1218 du Code civil et désigne notamment tout événement exceptionnel échappant au contrôle des Parties qui ne peut être raisonnablement prévu lors de la conclusion du Contrat et dont les effets empêchent l'exécution des obligations découlant des présentes.

« Fraude »

Désigne tout acte malhonnête fait dans l'intention ou ayant pour résultat de tromper en contrevenant à la loi ou aux règlements.

« IBAN » ou « International Bank Account Number »

Désigne l'identifiant utilisé pour identifier de manière unique un compte de paiement.

« Interface Swan »

Désigne le module de gestion du Compte Swan accessible depuis un site internet mis à la disposition du Client Final par Swan et le Partenaire. L'Interface Swan permet au Client Final de consulter son Compte Swan et de préparer ou de réaliser des Opérations de Paiement. L'Interface Swan est accessible à l'adresse suivante : <https://banking.Swan.io>.

« Jours Ouvrés »

Désigne les jours calendaires à l'exception des samedis, dimanches et jours fériés en France métropolitaine.

« Monnaie Électronique »

Désigne la valeur monétaire disponible représentant une créance du Client Final sur Swan. La Monnaie Électronique est émise par Swan contre la remise des fonds en euros (€) correspondants par le Client Final. Swan la conserve sous une forme électronique sur son serveur.

« Opération de Paiement »

Désigne le transfert de fonds d'un Client Final à un autre compte, indépendamment de toute obligation sous-jacente entre le payeur et le bénéficiaire, réalisé dans les conditions prévues aux présentes CGU.

« Ordre »

Désigne l'instruction donnée par un Client Final à Swan, réalisée dans les conditions prévues aux présentes CGU, en vue d'exécuter une Opération de Paiement et/ou un Remboursement.

« Partenaire »

Désigne la personne morale cliente de Swan, et ayant accès à l'interface applicative de Swan (API). Le cas échéant, en tant qu'Intermédiaire en Opérations de Banque et en Services de Paiement (IOBSP), en tant qu'agent commercial. Le Partenaire peut être amené à préparer, faciliter et conseiller les Clients Finaux, en vue de la conclusion des présentes CGU, ainsi que recueillir les données et pièces justificatives nécessaires à l'ouverture d'un Compte Swan. En cette qualité, il est susceptible d'accompagner les Clients Finaux tout au long de leur relation avec Swan. Il est également susceptible de limiter l'accès par le Client Final à certaines offres de Swan parmi celles décrites dans les présentes CGU et les différentes conditions générales de services.

« PSP ou Prestataire de Services de Paiement »

Désigne un établissement de crédit, de paiement ou de Monnaie Électronique agréé par une autorité établie dans un État membre de l'Union Européenne, dans un État partie à l'Espace Économique Européen ou dans un pays tiers imposant des obligations équivalentes en matière de lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme.

« PSIC »

Désigne des Prestataires de Services d'information sur les comptes, autre que Swan, au sens de l'article L. 314-1 II. 8° du CMF.

« PSIP »

Désigne des Prestataires de Services d'Initiation de Paiement, autre que Swan, au sens de DSP2 sens de l'article L. 314-1 II. 7° du CMF.

« Porteur de Carte » ou « Porteur »	A le sens donné à l'Article 20.2.
« Prélèvement »	Désigne une Opération de Paiement par laquelle le Client Final autorise un bénéficiaire à donner instruction à Swan qui tient le compte de virer une somme d'argent du compte du Client Final vers celui du bénéficiaire.
« Relevé de Compte »	Désigne le document accessible au Client Final sur l'Interface Swan et récapitulant les Opérations de Paiement réalisées sur le Compte Swan pendant une période déterminée, généralement mensuelle, téléchargeable au format PDF
« Remboursement »	Désigne le transfert par Swan, sur Ordre d'un Client Final, des fonds correspondant à tout ou partie du solde disponible détenu par lui diminué des éventuels frais dus.
« Services »	Désigne ensemble et indifféremment les services suivants qui sont fournis par Swan aux Clients Finaux comprenant : (i) les Services de Paiement, ou Opérations de paiement, (ii) le dépôt de capital décrit à l'Article 24 ainsi que, (iii) les éventuels moyens et instruments permettant aux Clients Finaux de bénéficier de ces services.
« Services de Paiement » ou « Paiement »	Désignent les services de paiement définis au 2°, 3° (a)(b)(c) et 5° de l'article L.314-1 II du CMF tels que décrits aux présentes.
« Services de Wallet »	Désignent les Services permettant d'enregistrer les données d'une Carte dans une application mobile dédiée et d'effectuer ainsi des Opérations de Paiement par Carte depuis un téléphone mobile, l'enregistrement de cette Carte ayant été préalablement validé par le Porteur.
« TPE »	Désigne les terminaux de paiement électronique.

« Tentative de Fraude »

Désigne toute tentative de commettre une Fraude.

« Utilisateur Autorisé »

Désigne toute personne physique autorisée par Swan qui accède via l'Interface Swan à l'espace sécurisé réservé au Client Final grâce à un Dispositif d'Authentification Forte Personnel.

“Virement”

Désigne une Opération de Paiement par laquelle Swan qui tient le compte du bénéficiaire vire, sur instruction du Client Final, une somme d'argent.

« Virement SWIFT »

Désigne les virements qui sont libellés et exécutés en euros en dehors de la Zone SEPA.

« Zone SEPA »

Désigne les états membres de l'Union Européenne et les pays suivants : Islande, Liechtenstein, Norvège, Monaco, Suisse, Saint-Martin.

Partie 1. Le contrat conclu avec Swan

1. Les Parties

Les présentes Conditions Générales d'Utilisation, ci-après les « **CGU** », sont donc conclues entre :

Swan, Société par actions simplifiée au capital de 22 840,20 €, ayant son siège social au 95 avenue du président Wilson, 93100, Montreuil - RCS 853 827 103. Swan est un établissement de monnaie électronique habilité à prêter des Services de Paiement, agréé sous le numéro (CIB) 17328 par l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR) 4, place de Budapest CS92459 - 75436 Paris Cedex 09 et soumis au contrôle de cette même autorité, [agrément consultable sur le registre officiel accessible à l'adresse suivante : www.regafi.fr](http://www.regafi.fr).

Ci-après « **Swan** » ou l'« **Établissement** », d'une part,

ET

Le **Client Final**, personne morale ou personne physique agissant pour son propre compte à des fins professionnelles ou non professionnelles,

Ci-après le « **Client Final** » ou « **Client** », d'autre part.

Ensemble dénommées individuellement la « **Partie** » et collectivement les « **Parties** ».

2. Les éléments constitutifs du Contrat conclu avec Swan

Le contrat conclu avec Swan qui vous permet d'accéder à ses services (ci-après le « **Contrat** ») est exclusivement constitué :

- (i) des CGU; et
- (ii) de l' Annexe 1 Conditions Tarifaires,

En fonctions des Services rendus au Client Final, les Conditions Particulières ci-après trouveront à s'appliquer concernant le Dépôt de capital.

Il est entendu que les documents contractuels forment un tout indissociable et s'expliquent mutuellement. Toutefois, en cas de contradiction ou de divergence entre les termes des documents contractuels, les documents prévaudront les uns sur les autres dans l'ordre de leur énumération ci-dessus.

Les présents documents contractuels seront disponibles sur support durable.

Swan maintient l'accessibilité aux relevés de comptes et documents contractuels pendant une durée de 5 ans après la fin de la relation contractuelle. Swan pourra cesser de maintenir cette accessibilité à l'expiration d'un délai de deux mois à compter de la notification de cessation faite par tout moyen.

3. L'acceptation du Contrat

Le Client Final est invité à lire avec attention les présentes CGU qu'il doit accepter sans réserve afin de pouvoir bénéficier de l'ensemble des services de Swan.

Le Client Final accepte les présentes CGU dans le cadre de son processus d'inscription sur l'Interface Swan.

Cette acceptation est pleine et entière et aucun Client Final ne peut utiliser les Services sans avoir accepté l'ensemble des dispositions des présentes CGU qui lui sont applicables.

4. L'accessibilité des CGU

Les CGU sont généralement mises à la disposition du Client Final sur l'Interface Swan et sur support durable par e-mail. Si ce n'est pas le cas le Client Final doit demander à Swan un exemplaire PDF des CGU par une demande écrite envoyée à l'adresse e-mail suivante :

support@swan.io

5. La durée

Les CGU prennent effet à la date d'acceptation des présentes et sont conclues pour une durée indéterminée.

6. La modification

Tout projet de modification des CGU ou de tout autre document contractuel incluant les conditions tarifaires est communiqué sur un autre support durable au Client Final au plus tard deux mois avant la date de son entrée en vigueur. En l'absence de notification de son refus ou d'e-mail adressé à Swan par le Client Final dans ce délai, ce dernier est réputé avoir accepté ces modifications. En cas de refus de la modification proposée, le Client Final peut résilier sur demande écrite les CGU, sans frais, avant la date d'entrée en vigueur proposée de celle-ci. Cette demande n'affecte pas l'ensemble des sommes restants dues (frais, impayés, paiements). Elle est formulée à l'adresse e-mail suivante :

support@swan.io.

Toute modification légale ou réglementaire ayant un effet sur l'exécution des CGU s'applique immédiatement sans qu'il ne soit nécessaire de formaliser un avenant à celui-ci dès la date d'effet de cette réglementation.

7. Suspension

Swan peut de plein droit, avec effet immédiat, décider de la suspension des Services et/ou d'un instrument de paiement en cas de manquement aux CGU, en cas :

- (i) de retard de paiement ou de rejet des prélèvements;
- (ii) en cas de taux d'impayés;
- (iii) de remboursement anormalement élevé;
- (iv) de violation des législations sur la lutte contre le blanchiment et le financement du terrorisme;
- (v) de Fraude/tentative de Fraude; ou
- (vi) de Force Majeure.

La reprise des Services interviendra avec l'engagement du Client Final de respecter les recommandations émises par Swan concernant le respect des bonnes pratiques en matière de vente à distance et des mesures de sécurité utilisées lors de ses procédures de paiement, ou tout autre disposition légale, ainsi que l'acceptation des contraintes imposées par Swan ou dès la cessation du cas de Force Majeure.

8. Résiliation

8.1. Le principe de la résiliation

Chaque Partie peut résilier les CGU à tout moment. Cette résiliation emportera clôture du Compte Swan, par e-mail avec un préavis d'un mois, envoyé à l'autre Partie.

En cas de manquement grave d'une Partie, les CGU peuvent être résiliées immédiatement par simple notification écrite par l'autre Partie formulée à l'adresse e-mail suivante support@swan.io si la résiliation est à l'initiative de Swan et à l'adresse e-mail communiquée au moment de la création de son Compte si la résiliation est à l'initiative du Client Final. Les manquements graves réalisés par le Client Final sont :

- (i) la communication de fausse information ;
- (ii) l'exercice d'activité illégale, contraire aux bonnes mœurs ;
- (iii) le soupçon de blanchiment de capitaux ou de financement du terrorisme ;
- (iv) le soupçon de Fraude ou tentative de Fraude ;
- (v) les menaces à l'encontre de Swan, de ses salariés ou représentants ;
- (vi) le défaut de paiement ;
- (vii) l'irrespect d'une obligation du Client Final au titre des présentes ;
- (viii) le surendettement/redressement ; ou
- (ix) la liquidation judiciaire dans la limite de la réglementation applicable.

Il est entendu par manquements graves réalisés par Swan :

- (i) la communication de fausse information ;
- (ii) l'irrespect d'une obligation au titre des présentes ;

- (iii) la nomination d'un mandataire ad hoc, d'un administrateur judiciaire ; ou
- (iv) l'ouverture d'une procédure de redressement ou de liquidation judiciaires dans la limite de la réglementation applicable.

En cas de retrait de l'agrément de Swan en tant qu'établissement de monnaie électronique et/ou de modification de la réglementation applicable et de l'interprétation qui en est faite par l'Autorité de régulation concernée affectant la capacité de Swan ou de ses mandataires à fournir ses Services, les CGU seront automatiquement résiliées, sur simple notification écrite envoyée par Swan au Client Final, sans que cette résiliation ne puisse donner lieu à des dommages-intérêts en faveur du Client Final.

Si un cas de Force Majeure se poursuit pendant plus d'un (1) mois, les CGU pourront être résiliées sous réserve d'un préavis d'un (1) mois, par la Partie qui en fait la demande. Une telle demande devra être réalisée dans les plus brefs délais. Elle pourra être faite par tout moyen à condition d'être confirmée par e-mail sous cinq (5) jours calendaires.

8.2. L'effet de la résiliation

A compter de la résiliation, le Client Final ne pourra plus accéder aux Services de Paiement et pourra uniquement solliciter le remboursement des sommes présentes sur son Compte. Il ne pourra plus transmettre d'Ordres de Paiement. Toutes les Opérations antérieures non encore validées et ultérieures seront automatiquement rejetées.

L'ensemble des sommes dues à la date d'effet de la résiliation deviennent immédiatement exigibles. Le Client Final autorise Swan à compenser toute créance certaine, liquide et exigible qui resterait due à l'Établissement à quelque titre que ce soit. Swan pourra compenser la provision du (ou des) Comptes de Paiement du Client Final avec tout montant dû par le Client Final à SWAN devenu exigible par l'effet de la résiliation.

La résiliation entraîne de plein droit la fusion des soldes des différents Comptes de Paiement du Client Final et l'exigibilité de ce solde. Swan pourra contre-passer immédiatement au débit du Compte de Paiement, toutes les Opérations nées postérieurement à la date d'effet de la résiliation.

Après dénouement de ces Opérations, Swan restituera au Client Final l'éventuel solde de son Compte sous réserve du règlement des sommes dues par le Client Final à Swan.

9. Conditions tarifaires

Les conditions tarifaires sont annexées aux présentes CGU (cf. Annexe 1).

Sauf mention contraire, les prix y sont exprimés en euros et hors taxes.

Les conditions tarifaires pourront être modifiées par Swan dans les conditions prévues à l'Article 6 des présentes CGU.

10. Langue du Contrat

Le Contrat et son Annexe 1 sont rédigés en langue française. Une traduction en langue anglaise est mise à disposition des Clients Finaux.

Les éléments traduits n'auront qu'une valeur informative. Ainsi, il est expressément convenu entre les Parties qu'en cas de divergence d'interprétation entre ces différentes versions, seule la version française des présentes CGU fera foi entre les Parties.

11. Droit applicable aux CGU et juridictions compétentes

Le présent Contrat est soumis au droit français.

Toute contestation portant sur la validité, l'interprétation ou l'exécution des présentes CGU sera soumise à la compétence exclusive des juridictions françaises.

Partie 2. L'accès à l'Interface de Swan

12. Utilisateurs concernés

L'accès à l'Interface Swan est réservé au Client Final et à tout Utilisateur Autorisé. Le Client Final garantit le respect par l'Utilisateur Autorisé des règles relatives à l'utilisation de l'Interface Swan.

13. Données de sécurité personnalisées

Les données de sécurité personnalisées permettent à un Client Final et à ses Utilisateurs Autorisés, s'il en existe, de s'authentifier et d'accéder à l'Interface de Swan. Les Données de sécurité personnalisées incluent notamment les Données d'identification.

L'accès à l'Interface de Swan est sécurisé par un Dispositif d'Authentification Forte Personnel. Ce dispositif est secret et strictement confidentiel. Le Client Final s'engage à prendre les mesures nécessaires pour éviter sa divulgation et le compromettre. La fourniture au Client Final ou à l'Utilisateur Autorisé du Code de Sécurité complète ce Dispositif d'Authentification Forte Personnel.

Swan met également en place un procédé d'Authentification Forte pour l'initiation d'Opérations de Paiement et pour l'exécution d'Opérations de Paiement.

Le Client Final communique à Swan l'identité du ou des Utilisateur(s) Autorisé(s), leur numéro de téléphone mobile pour l'initialisation du Dispositif d'Authentification Forte Personnel et les droits et restrictions d'accès par un Utilisateur Autorisé.

Le Client Final peut décider à tout moment de désigner d'autres Utilisateurs Autorisés ou de supprimer l'accès d'un Utilisateur Autorisé à l'Interface Swan en l'indiquant à Swan.

Le Client Final (et chaque Utilisateur Autorisé) s'engage à ne pas communiquer ses Données de Sécurité Personnalisées à des tiers non autorisés. Swan ne saurait être tenue pour responsable des conséquences de la divulgation par le Client Final ou un Utilisateur Autorisé, de la perte, du vol ou de l'utilisation frauduleuse par un tiers au moyen du Dispositif d'Authentification Forte Personnel.

Par exception à ce qui précède, le Client Final ou l'Utilisateur Autorisé peut utiliser les Données de Sécurité Personnalisées dans le cadre d'interfaces mises en place par des PSIC et/ou des PSIP agréés dans un État membre de l'UE ou dans un État partie à l'EEE, pour la fourniture des Services d'Information sur les Comptes et d'Initiation d'Opérations de Paiement. Dans ce cas, le Client Final ou l'Utilisateur Autorisé doit :

- (i) s'assurer que le PSIC ou PSIP concerné est dûment agréé et/ou enregistré pour fournir ces services et;
- (ii) saisir ses Données de Sécurité Personnalisées dans un environnement sécurisé adapté.

14. Sécurité des Services

En tant qu'Établissement de Monnaie Électronique exerçant des activités autorisées et contrôlées par l'ACPR, Swan considère la sécurité des Données de Sécurité Personnalisées comme sa priorité.

A ce titre, Swan met en œuvre et s'engage à maintenir des mesures de sécurité techniques et organisationnelles appropriées et conformes aux standards les plus élevés. Swan utilise notamment des algorithmes de chiffrement destinés à garantir l'intégrité des Données de Sécurité Personnalisées et est régulièrement auditée par des sociétés indépendantes reconnues en matière de sécurité informatique.

Afin de continuer d'assurer un niveau de sécurité élevé, Swan a besoin de ses Clients Finaux qui doivent:

- (i) Ne commettre aucun acte susceptible de mettre en cause la sécurité des systèmes d'information de Swan.
- (ii) Informer immédiatement Swan en cas de soupçon d'accès ou d'utilisation frauduleuse de son Compte ou de tout événement susceptible de mener à une telle utilisation frauduleuse et / ou non autorisée des Services, tels que, et de manière non limitative : la perte, le vol, la divulgation accidentelle, le détournement ou toute compromission de ses identifiants de Compte et autres Données de Sécurité Personnalisées ou une Opération non autorisée. Cette notification doit s'effectuer par l'envoi d'un courrier électronique à l'adresse e-mail suivante : support@swan.io.

15. Données de l'Interface Swan

Les données accessibles sur l'Interface Swan ne sont données au Client Final qu'à titre informatif.

16. Disponibilité de l'Interface Swan

16.1. Principe général

Swan met en œuvre des moyens raisonnables pour permettre l'accès à l'Interface de Swan 7 jours sur 7, 24 heures sur 24.

16.2. Interruption à l'initiative de Swan

Swan peut cependant interrompre l'accès à tout ou partie de l'Interface Swan pour des raisons de sécurité, de manière temporaire, ainsi que pour des raisons techniques et/ou de maintenance, lorsqu'aucune autre mesure ne peut être mise en place. Pour les mêmes raisons, Swan peut modifier ou interrompre de manière temporaire les Services fournis à tout moment.

Swan se réserve le droit de prendre toute mesure appropriée afin de faire cesser tout agissement illicite ou contraire à l'usage convenu du Compte Swan.

En particulier, Swan se réserve la possibilité, de manière discrétionnaire et sans préavis, de suspendre, supprimer et/ou bloquer tout accès d'un Client Final à l'Interface Swan, notamment mais non exclusivement :

- (i) en cas de soupçon de tentative malveillante ou frauduleuse d'accès ou d'authentification à l'Interface Swan, menaçant la confidentialité de toutes informations et données relatives au Client Final ou à l'Utilisateur Autorisé ;
- (ii) ainsi qu'en cas de perte, vol, divulgation ou de tout autre Donnée de Sécurité Personnalised.

16.3. Interruption due à une défaillance technique

L'accès à l'Interface de Swan pourra être temporairement indisponible pour des raisons de défaillances techniques et notamment en cas :

- (i) d'interruption de l'Interface de Swan pour des opérations de maintenance technique ou d'actualisation des informations publiées;
- (ii) d'impossibilité momentanée ou prolongée d'accès à l'Interface en raison de problèmes techniques momentanés ou prolongés notamment avec l'accès au réseau Internet par Swan ou le Client Final et ce quelles qu'en soient l'origine et la provenance ;

- (iii) d'indisponibilité ou de surcharge ou tout autre cause empêchant le fonctionnement normal du réseau de télécommunications utilisé pour accéder à l'Interface de faits résultant de l'action de hackers (pirates informatiques);
- (iv) d'une atteinte logique ou d'un virus informatique ou de tout autre acte de malveillance sur les systèmes informatiques de Swan, de son Partenaire ou du Client Final.

16.4. Interruption due à un cas de Force Majeure

Les Parties ne seront pas tenues responsables pour tout retard ou inexécution qui seraient liés à un cas de Force Majeure.

Les Parties disposent d'un délai de trente (30) jours pour remédier au cas de Force Majeure temporaire. Passé ce délai, chaque Partie pourra résilier le Contrat dans les conditions prévues à l'Article 8.

La date d'effet prise en considération sera celle de la réception d'une notification écrite de l'évènement de Force Majeure. Si le cas de Force Majeure est définitif, le présent Contrat est résolu et les Parties libérées de leurs obligations conformément à l'article 1351 du Code civil.

Partie 3. Les Services proposés par Swan

17. L'offre de Swan

Les Services fournis par Swan sont liés à l'ouverture d'un Compte Swan, aux Services de Paiement dont :

17.1. Les Services de Paiement

- (i) la mise à disposition d'une Carte de paiement physique, digitale ou virtuelle ;
- (ii) les Opérations de Paiement effectuées avec la Carte Swan ;
- (iii) l' exécution d'Opérations de Paiement associées à un Compte de Paiement ;
- (iv) le retrait d'espèces sur un Compte de Paiement ;
- (v) la réception et l'émission de Prélèvements (SEPA et SEPA interentreprises) ;
- (vi) la réception et l'émission de Virements (libellés et exécutés en euros ou en devises étrangères);
- (vii) le dépôt de capital, le cas échéant et sous-réserve des conditions applicables.

18. Règles générales applicables à l'ensemble des Services

18.1. Secret professionnel

SWAN est tenu au secret professionnel, qui peut cependant être levé sauf disposition légale contraire, notamment à l'égard des autorités de contrôle, de l'administration fiscale et des autorités pénales.

Le Client Final peut également indiquer les tiers auxquels il l'autorise à communiquer les informations le concernant, notamment le Partenaire.

18.2. Lutte contre le blanchiment des capitaux et le financement du terrorisme

En application des dispositions des articles L.561-2 et suivants du CMF, et afin de lutter contre le blanchiment des capitaux et le financement des activités terroristes, Swan est tenue de s'informer auprès du Client Final pour tout Opération ou relation d'affaire initiée dans les conditions des articles L 561-2 et suivants du CMF, notamment :

- (i) de l'origine;
- (ii) de l'objet; et
- (iii) de la destination de l'Opération ou de l'ouverture du compte.

Elle doit, par ailleurs, identifier et vérifier le Client Final, et le cas échéant, le bénéficiaire effectif (article R. 561-1 du CMF). Le Client Final s'engage à tout moment de permettre à Swan d'effectuer un examen approfondi sur l'exécution des Services, à l'informer de tout Opération exceptionnelle par rapport aux Opérations habituellement enregistrées sur son Compte et à lui fournir tout document ou information requis.

18.3. Protection des données à caractère personnel

Les conditions de traitement des Données à caractère personnel du Client Final par SWAN sont décrites dans la Politique de protection des données personnelles accessible en suivant ce lien : <https://www.swan.io/privacy-policy>.

En acceptant le présent Contrat, le Client autorise Swan à communiquer ses Données personnelles à des partenaires ou sous-traitants dont une activité leur a été externalisée pour l'exécution des Services.

18.4. Droit de rétractation

18.4.1. Dérogation pour le Client Final agissant pour des besoins professionnels

Lorsque le Client Final agit pour des besoins professionnels au sens de l'article L. 133-2 du CMF, les Parties conviennent de déroger expressément aux dispositions des articles suivants : L. 133-1-1, des deux derniers alinéas du L. 133-7, L. 133-8, L. 133-19, L. 133-20,

L. 133-22, L. 133-23, L. 133-24, L. 133-25, L. 133-25-1, L. 133-25-2 et au I et III de l'article L. 133-26 et s'engagent à se conformer aux dispositions des CGU.

18.4.2. Dispositions applicables au Client Final agissant pour des besoins non professionnels

Le Client Final, personne physique, agissant pour des besoins non professionnels, est considéré comme consommateur au sens de l'article liminaire du Code de la consommation.

Conformément à l'article L. 222-7 du Code de la consommation, le Client Final consommateur dispose d'un droit de rétractation pouvant être exercé dans un délai de quatorze (14) jours, commençant à courir à compter de la conclusion des présentes CGU.

Les CGU pourront toutefois recevoir un commencement d'exécution avant l'expiration du délai de rétractation avec l'accord exprès du Client Final. Le Client Final consommateur reconnaît, à cet égard, que tout début d'utilisation des Services est constitutif d'une demande expresse de sa part de commencer l'exécution des CGU avant l'expiration du délai précité.

L'exercice du droit de rétractation a pour conséquence la résolution des présentes CGU qui, en cas de commencement d'exécution, prend la forme d'une résiliation et ne remet pas en cause les prestations antérieurement réalisées. Dans ce cas, le Client Final consommateur ne sera tenu qu'au paiement proportionnel des Services effectivement fournis.

Le Client Final consommateur doit notifier sa demande de rétractation au service client de SWAN dans les conditions de l'Article 18.5. A cet effet, il peut utiliser le bordereau de rétractation mis à sa disposition.

18.5. Service Client et traitement des réclamations

Le Client Final peut obtenir toutes informations relatives à l'exécution des CGU ou déposer une réclamation en contactant le service client de SWAN à l'adresse suivante : support@swan.io.

Le Service Client fera ses meilleurs efforts pour accuser réception de la réclamation dans un délai maximum de dix (10) jours et apporter une réponse définitive au Client Final dans un délai maximum de deux (2) mois à compter de la réception de la réclamation. Le Service Client pourra demander tout document (justificatif, déclaration écrite, etc.) afin d'apporter la réponse la plus adaptée à la réclamation du Client Final.

18.6. Médiation

Après la réception de la réponse définitive à sa réclamation n'a pas abouti, le Client Final peut également saisir, gratuitement par écrit, le médiateur de l'Association Française des Établissements de Paiement et de Monnaie Électronique à l'adresse suivante : Médiateur de l'AFEPAME, 36 rue Taitbout, 75009 Paris.

- (i) Par la voie de la saisine électronique à partir du site du médiateur de la consommation de l'AFEPAME : mediateur-consommation-afepame.fr ;
- (ii) Par courrier électronique, à l'adresse du médiateur de la consommation de l'AFEPAME : contact@mediateur-consommation-afepame.fr ;
- (iii) Par courrier simple à l'adresse postale suivante : « Médiateur de la Consommation de l'AFEPAME c/o WEBHELP GRAY – Zac de Gray – Impasse Clément Ader 70100 Gray ».

Toute saisine du médiateur de la consommation de l'AFEPAME fera l'objet d'un accusé réception au Client Final et d'une étude de recevabilité dans un délai de trois semaines à partir de la date de la demande. En cas d'accord des Parties pour entrer en médiation, l'issue de celle-ci interviendra, en principe, dans un délai maximal de quatre-vingt-dix (90) jours à compter de la date de la notification de recevabilité qui a été adressée par le médiateur de la consommation de l'AFEPAME au Client Final, conformément à l'Article R. 612-2 du Code de la Consommation.

Le médiateur est chargé de recommander des solutions aux litiges dans un délai de deux mois à compter de sa saisine.

Le Client Final et SWAN conservent la possibilité de saisir le tribunal compétent en l'absence de recours préalable au médiateur ou à l'issue d'une procédure de médiation.

19. Le Compte Swan

19.1. Les conditions d'ouverture d'un Compte Swan

19.1.1. Les conditions relatives au Client Final

Le Compte Swan est réservé aux personnes suivantes :

Dans le cas d'une utilisation non professionnelle, le Client Final garantit qu'il est une personne physique majeure, capable, résidant dans l'Espace Économique Européen.

Dans le cas d'une utilisation à des fins professionnelles, le Client Final garantit :

- (i) qu'il est une personne morale ou une personne physique majeure, capable, agissant pour son compte à des fins professionnelles (commerciales, industrielles, artisanales, libérales ou agricoles) ;
- (ii) qu'il ne fait pas l'objet d'une procédure de redressement judiciaire ni d'une procédure collective ;
- (iii) que son représentant dispose de toutes les autorisations nécessaires pour ouvrir et utiliser le Compte Swan; et
- (iv) qu'il est établi dans l'Espace Économique Européen.

19.1.2. Les conditions relatives aux informations transmises par le Client Final :

L'ouverture d'un Compte se fait sur la base des informations transmises par le Client Final directement ou indirectement à Swan. Le Client Final garantit la parfaite sincérité, exactitude et complétude de ces informations.

19.1.3. Les informations éventuellement demandées par le biais d'un Partenaire

L'offre proposée par Swan est susceptible d'avoir été présentée au Client Final par l'intermédiaire d'un Partenaire. Le Client Final peut donner son accord pour que les éléments et justificatifs nécessaires à l'ouverture du Compte Swan, tels que définis à l'Article 19.1.4 soit transmis à Swan par le Client Final.

Il est précisé que seule Swan vérifie la satisfaction des conditions d'accès aux Services et conserve la responsabilité exclusive de la décision d'accès aux Services par le Client Final.

Le Partenaire a la charge de la réalisation de certaines tâches, telles que l'affichage du Compte Swan ou la préparation des Opérations de Paiement liées au compte.

Les Ordres et Opérations de Paiement émis depuis la plateforme du Partenaire, peuvent être, le cas échéant, préparés, acceptés ou refusés par le Partenaire.

Il peut également contacter Swan directement à l'adresse support@swan.io.

19.1.4. Les Informations demandées par Swan

Pour l'ouverture du Compte, Swan peut demander à recueillir les informations et les documents listés ci-après, en totalité ou en partie (liste non limitative pouvant être complétée par Swan) :

<i>Le Client Final est une personne morale ou physique agissant à des fins professionnelles</i>	<i>Le Client Final est une personne physique n'agissant pas à des fins professionnelles</i>
● sa dénomination, sa forme sociale, son capital, l'adresse de son siège social, la description de son activité et son numéro d'identification; ● un extrait de registre officiel constatant son existence légale et comportant les informations ci-dessus datant de moins de trois mois ; ● une copie d'un document officiel d'identité	● son nom, prénom, date de naissance et nationalité ; ● une copie d'un document officiel d'identité en cours de validité comportant la photographie actuelle du Client Final; ● un justificatif de domicile; ● son adresse mail et/ou son numéro de téléphone; ● son avis d'imposition;

en cours de validité du représentant légal et son numéro de téléphone ; ● une copie des pouvoirs / acte de nomination du représentant légal ; ● une copie des statuts; ● tout document ou justificatif approprié permettant d'identifier les personnes ayant un intérêt à l'utilisation du Compte Swan, c'est-à-dire les bénéficiaires effectifs au sens de la réglementation bancaire (qui s'entendent notamment, au sens des articles L. 561-2-2 et R. 561-1 du CMF, comme la ou les personnes physiques qui détiennent, directement ou indirectement, plus de 25% du capital ou des droits de vote de la société ou qui exercent, par tout autre moyen, un pouvoir de contrôle sur ses organes de gestion, d'administration ou de direction ou sur l'assemblée générale de ses associés); ● les coordonnées d'un compte ouvert dans un établissement dans l'Union Européenne ou l'Espace Economique Européen; ● une description de son activité; ● sa dernière liasse fiscale ou son équivalent en droit étranger; ● tout autre justificatif ou information requis par Swan.	● tout autre justificatif ou information requis par Swan.
--	---

19.1.5. La décision d'ouverture du Compte par Swan

Après avoir réalisé les vérifications nécessaires, Swan peut :

- (i) accepter l'ouverture du Compte ;
- (ii) accepter l'ouverture du Compte sous réserve de la communication d'informations complémentaires ; ou
- (iii) la refuser. Ce refus est discrétionnaire, sans motivation ni droit à indemnité pour le Client.

19.1.6. La mise à jour des informations relatives au compte Swan

Le Client Final devra informer Swan dans les meilleurs délais de toute information ou modification d'information(s) concernant sa situation.

Lorsque le Client Final est une personne physique, il certifie qu'il n'a pas la nationalité américaine au sens du Décret n° 2015-1 du 2 janvier 2015. Lorsque le Client Final est une personne morale, il ne certifie qu'aucun de ses bénéficiaires effectifs (au sens de l'article L. 561-2-2 du CMF) ne dispose de la nationalité américaine au sens du même texte.

À tout moment, Swan pourra demander au Client Final des documents supplémentaires justifiant les informations déjà communiquées. En l'absence de réponse de sa part, son Compte Swan pourra être clôturé.

19.2. Le fonctionnement du Compte Swan

19.2.1. Spécificités du Compte

Lorsque le Client Final n'a pas transmis les justificatifs mentionnés à l'Article 19.1.4, alors, le Compte Swan du Client Final, sous réserve de l'approbation de Swan ne peut permettre d'effectuer des rechargements pour une valeur supérieure à cent cinquante euros (150 €), et ce sur une période de trente (30) jours glissants- cette dernière pourra être utilisée exclusivement pour l'acquisition de biens ou de services de consommation, sur le territoire national Il ne pourra pas non plus réaliser d'Opérations initiées électroniquement supérieures à cinquante euros (50 €).

19.2.2. Chargement du Compte Swan

Le Compte Swan est crédité d'une valeur égale à celle des fonds reçus en euros.

Les fonds qui se trouvent sur le Compte Swan ne constituent pas des fonds remboursables du public au sens de la réglementation bancaire et financière. Ils ne peuvent pas directement produire d'intérêts. Ils sont protégés en étant conservés dans un compte dédié ouvert auprès d'un établissement de crédit domicilié en Zone Économique Européenne. Les fonds collectés ne pourront pas être saisis par d'éventuels créanciers de Swan en cas d'insolvabilité.

19.2.3. Solde du Compte Swan et interdiction des Découverts

Le Découvert n'étant pas autorisé, le Compte Swan doit présenter un solde créditeur que le Client Final s'engage à maintenir. Avant d'effectuer des Opérations de Paiement, le Client Final doit s'assurer de disposer d'un solde disponible et suffisant sur son Compte Swan, en tenant compte de tous les Ordres et Opérations de Paiement déjà effectuées et non encore débitées.

Si, à la suite d'une action délibérée du Client Final, le Compte Swan présente un solde débiteur non régularisé dans un délai de deux (2) jours, Swan se réserve la possibilité de facturer au Client Final des frais d'intervention de gestion de ce Découvert. Ces frais sont mentionnés en Annexe 1 des présentes CGU.

19.2.4. Suspension et fermeture du Compte Swan

19.2.4.1. La suspension du Compte Swan

La décision de suspension par Swan

- a. Swan peut à tout moment, à sa seule discrétion et sans aucune indemnité, suspendre le Compte Swan s'il soupçonne ou constate que le Client Final ou un Utilisateur Autorisé :
 - (i) commet un acte susceptible de porter atteinte à la sécurité des systèmes d'information de Swan ;
 - (ii) connaît un taux d'impayés anormalement élevé;
 - (iii) utilise les Services à des fins ou de manière frauduleuse, illégale ou contraire aux présentes CGU ; et/ou
 - (iv) détourne les Services de leur finalité (y compris si l'Utilisateur utilise les Services pour fournir lui-même des Services de Paiement à des tiers).
- b. Cette suspension est notifiée par tout moyen et son effet est immédiat afin de permettre à Swan de procéder aux recherches nécessaires pour déterminer la réalité du risque encouru et la nécessité de procéder à une fermeture définitive du Compte Swan. Dans ce contexte Swan peut solliciter du Client Final ou de l'Utilisateur Autorisé :
 - (i) des informations ou justificatifs complémentaires ; et
 - (ii) la mise en œuvre de mesures de sécurité complémentaires / renforcées.

Les effets de la suspension

Cette suspension du Compte Swan entraîne l'indisponibilité des fonds sur le Compte le temps que Swan procède aux investigations nécessaires jusqu'à ce qu'il soit statué par Swan sur le caractère frauduleux ou contraire aux présentes CGU de l'utilisation des Services. Aucune Opération au débit ou au crédit ne sera enregistrée sur le Compte. Le Client Final ou les Utilisateurs Autorisés ne pourront pas bénéficier des autres Services proposés par Swan pendant cette période de suspension qui ne pourra excéder une période maximale de douze (12) mois.

19.2.4.2. La suspension du fait d'une Saisie Attribution, Saisie-Conservatoire et une Saisie à Tiers Détenteur (ATD)

Une Saisie-Attribution ou une Saisie Conservatoire peut être signifiée à Swan par huissier de justice. Dans ce cas, Swan a une double obligation :

- (i) informer l'huissier de justice du solde du Compte ou des Comptes Swan du Client Final concerné; et
- (ii) bloquer temporairement la somme faisant l'objet de la saisie attribution.

Swan laissera au Client Final sur son Compte le solde légalement insaisissable qui correspond au montant du Revenu de Solidarité Active (RSA) pour une personne seule sans enfant.

Le Client bénéficiera par ailleurs d'un délai de quinze (15) jours calendaires pour fournir à Swan les justificatifs de toutes les sommes insaisissables (notamment celles correspondant aux allocations de solidarité spécifique, des allocations d'insertion, des pensions handicap notamment) qui pourraient être créditées sur le Compte.

A l'issue d'une période de 15 jours calendaires, si le solde du compte est suffisant, Swan isole le montant de la dette pour que le Client Final puisse de nouveau librement utiliser son Compte.

Swan versera la somme concernée au créancier saisissant à réception d'un certificat de non-contestation ou si le Client Particulier a déclaré ne pas contester. Le Client Particulier dispose d'un délai d'un mois pour contester la saisie attribution auprès du juge de l'exécution après que le commissaire de justice l'ait informé de la signification de la saisie sur compte.

L'Avis à Tiers Détenteur (ATD) est une procédure qui concerne uniquement les services des impôts et intervient uniquement en cas de non-paiement dans les délais d'un impôt ou d'une taxe, d'une pénalité ou des frais accessoires fiscaux.

En cas d'ATD adressé à Swan, le solde du Compte de Paiement ouvert au nom du Client Particulier est éligible à la saisie, la somme est alors recouvrée dans la limite du solde du ou des Comptes saisis.

Pour contester un ATD, le Client Particulier doit envoyer un courrier au Trésor public Français par lettre recommandée avec accusé de réception.

Pour toutes ces opérations de saisie, Swan peut être amené à facturer au Client Final concerné des frais supplémentaires énoncés dans l'Annexe 1.

19.2.4.3. La fermeture du Compte Swan du fait de l'inactivité – Compte inactif

Si le Compte Swan détenu par le Client Final dans les livres de Swan est sans mouvement depuis douze (12) mois et qu'il ne s'est pas manifesté auprès de Swan par quelque moyen que ce soit (téléphone, courrier, etc.) sur cette même période, le Compte sera qualifié de compte inactif.

Le cas échéant, Swan l'en informera par tout moyen. Des frais pour inactivité peuvent être prélevés par Swan, conformément aux conditions tarifaires.

En l'absence de manifestation de la part du Client Final auprès de Swan, dix (10) ans à compter de la date de la dernière Opération de Paiement hors inscription des débits par Swan tenant le compte de frais et commissions de toutes natures, sauf en cas de liquidation ou de dissolution du Client personne morale où les avoirs inscrits sur le Compte de Paiement inactif sont déposés à la Caisse des dépôts et consignations à l'issue d'un délai

de trois ans après la date de liquidation ou de dissolution, Swan déposera le solde du Compte Swan à la Caisse des Dépôts et Consignations après l'en avoir informé par tout moyen six (6) mois auparavant et selon les modalités prévues par l'article L. 312-20 du CMF.

Les avoirs déposés auprès de la Caisse des Dépôts et Consignations peuvent être réclamés directement auprès de la Caisse des Dépôts et Consignations dans un délai maximal de trente (30) ans à compter de la dernière manifestation du Client Final auprès de Swan.

19.2.4.4. La fermeture du Compte Swan du fait du décès du Client Final

Le Compte Swan appartient à un seul Client Final qui a éventuellement désigné un ou plusieurs Utilisateurs Autorisés.

Le décès du Client Final ou sa liquidation (pour les personnes morales) met par conséquent fin à sa souscription aux Services de Swan et aux procurations accordées aux Utilisateurs Autorisés.

Les Opérations réalisées depuis le Compte Swan du défunt à compter du décès sont, sauf accord des ayants droits ou du notaire en charge de la succession, considérées comme n'ayant pas été autorisées.

Le Compte Swan est maintenu ouvert le temps nécessaire au règlement de la succession afin de recevoir les instructions de transfert du solde s'il en existe un avec l'accord exprès et écrit des ayants droits ou du notaire qui est chargé de la succession.

Si dans les trois (3) ans suivants le décès du Client Final, les ayants-droits ne se sont pas faits connaître et/ou n'ont pas fait valoir leurs droits, le solde du Compte Swan du Client Final décédé est transféré à la Caisse des dépôts et consignations.

19.2.5. Remboursement du solde du Compte

Le Client Final peut obtenir un Remboursement de tout ou partie du solde disponible sur son Compte Swan vers un compte bancaire ou de paiement dont il est titulaire dans les livres d'un établissement agréé situé dans la Zone SEPA et dont fourni les coordonnées à Swan. Le Remboursement est effectué à la valeur nominale au jour du Remboursement.

Le Client Final procède à un Ordre de Remboursement, le cas échéant par l'intermédiaire du Partenaire, et procède à la validation de l'Ordre à l'aide de son Dispositif d'Authentification Forte Personnel.

Le Remboursement est initié dans un délai d'un (1) Jour Ouvré à compter de la transmission de l'Ordre de Remboursement. Le Remboursement est exécuté dans un délai maximal de deux (2) Jours Ouvrés. Tout Ordre de Remboursement transmis à Swan après 21h est réputé transmis le Jour Ouvré suivant. Si cette transmission a lieu en dehors d'un Jour Ouvré, l'Ordre de Remboursement est réputé transmis le Jour Ouvré suivant.

20. La Carte Swan

20.1. Délivrance d'une Carte

La typologie de Carte proposée par Swan à un Client Final ou à un Utilisateur Autorisé ainsi que les droits qui lui sont associés dépendent du besoin initial formulé par le Client Final et du résultat de l'analyse du service risque de Swan qui se réserve le droit de refuser l'accès au service par le Client Final sans que sa responsabilité ne puisse être engagée. Toute demande peut être formulée par le Client Final à l'adresse e-mail suivante : support@swan.io.

Ainsi, la responsabilité de Swan ne pourra aucunement être engagée si un Client Final ou un Utilisateur Autorisé ne peut pas accéder à l'ensemble des services liés à la Carte ici décrits.

20.2. Droits associés à la Carte et désignation d'un Porteur de Carte

Le Client Final en tant que titulaire d'un Compte Swan peut commander sur son espace personnel de l'Interface Swan, une des Cartes de Paiement afin de les attribuer aux porteurs qu'il a désignés et dont il a déterminé les droits (ci-après désigné(s) le(s) « **Porteur(s)** »).

Les Cartes émises par Swan sont des Cartes de Paiement Mastercard physiques ou virtuelles à autorisation systématique. Les Cartes sont rattachées au Compte Swan du Client et sont émises en contrepartie du paiement des frais détaillés en Annexe 1. Ces frais sont prélevés sur le Compte.

Le Porteur s'engage à transmettre toutes les informations requises par Swan pour pouvoir lui délivrer une Carte.

Lorsque le Client désigne un Porteur, ce dernier sera invité à créer son Espace personnel sur l'Interface Swan, avec ses propres Données d'identification. Le Porteur devra transmettre via son Espace personnel sur l'Interface Swan les informations et documents demandés par Swan.

Swan se réserve le droit d'interrompre l'utilisation de la Carte à tout moment et à sa seule discrétion.

Le Client Final, qui dispose des droits nécessaires sur le Compte, a la possibilité de paramétrer pour chaque Carte des plafonds de dépense, dans la limite des plafonds imposés par Swan et/ou par le Partenaire. Le Client Final dispose également de la possibilité de bloquer à tout moment l'utilisation de la Carte, à sa discrétion.

20.3. Typologie de l'offre de Cartes de Swan

20.3.1. Carte physique

La Carte Physique permet de payer auprès d'un réseau de marchands dans les conditions déterminées par le Partenaire.

Swan envoie la carte physique par courrier postal à l'adresse du Porteur concerné, saisie et validée selon le processus précisé à l'Article 20.2.

Le Porteur peut consulter son code secret à tout moment sur son espace sur l'Interface Swan.

Avant réception de la Carte, le Porteur a la possibilité d'effectuer des achats en ligne, ou en magasin *via* un Service de Wallet, grâce à la reproduction numérique de celle-ci.

Swan peut fixer un plafond de dépense sur cette Carte reproduite numériquement, tant que sa version physique n'a pas été utilisée au moins une fois.

Dès réception de la Carte, le Porteur est invité à l'activer conformément aux instructions fournies par Swan dans le courrier d'envoi.

20.3.2. Carte Virtuelle Instantanée

La Carte Virtuelle instantanée est accessible directement depuis l'Interface Swan du Porteur ou sur l'Application Mobile Swan. Pour des raisons de sécurité, une Authentification forte est nécessaire pour révéler les informations permettant son utilisation (PAN, CVV, date d'expiration).

Cette Carte Virtuelle Instantanée peut être ajoutée à un Wallet numérique et utilisée pour payer des achats en boutique *via* Apple Pay ou Google Pay.

20.3.3. Carte Virtuelle à Usage Unique

La Carte Virtuelle à Usage Unique permet d'effectuer des transactions en ligne uniques ou récurrentes.

Le Partenaire peut fixer des plafonds ou sélectionner les marchands éligibles à recevoir des paiements.

20.4. Opérations liées à la Carte

20.4.1. Paiement par Carte

Le Porteur peut utiliser sa Carte dans la limite (i) du solde disponible sur le Compte de Paiement auquel elle est rattachée et (ii) des plafonds attribués par le Client. Le Client reste responsable de toutes les Opérations de Paiement par Carte effectuées sur ledit Compte.

Les Opérations de Paiement ne seront exécutées par Swan que si le Compte présente un crédit suffisant pour exécuter les Opérations de Paiement.

Le Client s'engage à alimenter tout Compte de Paiement afin de permettre l'exécution des Ordres de Paiement par Carte donnés par le Porteur. Le Porteur peut réaliser des Paiements en euros, ainsi qu'en devises dans les conditions décrites ci-après.

20.4.2. Retrait d'espèces

Le Client Final peut réaliser, sous réserve d'authentification, des retraits d'espèces avec sa Carte dans tous les dispositifs de retrait d'espèces affichant le logo Mastercard, dans les limites du plafond déterminé avec Swan et, le cas échéant, le Partenaire, et de la provision sur son Compte Swan.

20.5. Fonctionnement de la Carte

20.5.1. Données de sécurité personnalisées liées à la Carte

La Carte est un instrument de paiement doté de Données de sécurité personnalisées.

La procédure d'Authentification sera différente selon que le Porteur effectue un paiement à distance ou un paiement de proximité. Le Porteur s'engage à suivre toute procédure d'Authentification chaque fois qu'il en reçoit l'instruction.

20.5.2. Utilisation des Données de sécurité personnalisées en cas de paiement de proximité

Le code secret de la Carte est strictement personnel et confidentiel. Le Porteur doit prendre toutes les mesures nécessaires pour assurer cette confidentialité, qui est intrinsèquement liée à la sécurité de la Carte. A cet effet, le Porteur est invité à ne jamais communiquer ce code confidentiel à un tiers non autorisé. Il est rappelé au Porteur que les marchands, les sites de commerce en ligne, le Client, l'émetteur, ses représentants et tout autre partenaire ne sont pas autorisés à demander ce code confidentiel. Le cas échéant, le Porteur doit refuser de transmettre ce code.

Le Porteur ne doit jamais écrire ou enregistrer son code confidentiel sur la Carte ou sur tout autre support ou média. Si le Porteur oublie son code confidentiel, il peut le consulter à tout moment sur l'Interface Swan.

Le Porteur est tenu responsable du caractère confidentiel de son code secret et toute divulgation ou manquement à son obligation de prendre toutes les mesures propres à assurer la sécurité de son code entraînera pour le Porteur la perte de son droit au remboursement en cas de Fraude.

20.5.3. Utilisation des Données de sécurité personnalisées en cas de paiement à distance et de retrait d'espèces

Le Porteur peut donner des Ordres de Paiement par Carte à distance. A cet effet, il lui sera demandé de communiquer les Données de sécurité personnalisées suivantes : le numéro de la Carte, la date de validité et le cryptogramme visuel figurant au dos de la Carte. Pour chaque nouvelle Opération de Paiement, le Porteur devra respecter une procédure d'Authentification forte en vigueur.

Tout Ordre de Paiement par Carte donné depuis l'étranger peut entraîner le paiement de frais supplémentaires, conformément aux conditions tarifaires en vigueur.

20.5.4. Enregistrement de la Carte dans un Service de Wallet

Le Porteur peut enregistrer sa Carte sur un Service de Wallet, fournit par un prestataire tiers à Swan. Ce service permet d'enregistrer les données d'une Carte de Paiement - y compris une carte virtuelle - dans une application mobile dédiée et d'effectuer ainsi des Opérations de Paiement par Carte depuis un téléphone mobile, l'enregistrement de cette Carte ayant été préalablement validé par le Porteur. Les modalités de fonctionnement du Service de Wallet sont régies par les conditions générales d'utilisation du prestataire fournissant le Service de Wallet, préalablement acceptées par le Porteur.

Seuls les Services de Wallet Google Pay et Apple Pay sont compatibles avec les Cartes émises par Swan. Le recours à de tels tiers est réalisé à l'initiative exclusive du Porteur.

Swan ne saurait être tenu responsable d'une défaillance quelconque du fournisseur de Service de Wallet (notamment en matière de sécurité).

21. Les Opérations de Paiement

21.1. Réalisation d'Opérations de Paiement

Le Client Final peut, dans les limites prévues aux présentes CGU, réaliser ou bénéficier d'Opérations de Paiement.

La réalisation d'une Opération de Paiement suppose, de la part du Client final, de transmettre à Swan un Ordre. Pour transmettre un Ordre, le Client Final doit au préalable s'authentifier à l'aide du Dispositif d'Authentification Forte Personnel.

Avant toute transmission d'un Ordre, il appartient au Client Final de s'assurer qu'il dispose sur son Compte des fonds suffisants pour couvrir le montant de l'Opération de Paiement concernée et les frais éventuels qui lui sont liés, tels que convenus dans les conditions tarifaires annexées aux présentes.

Le cas échéant, il appartient au Client Final d'alimenter son Compte dans les conditions prévues à l'Article 23.2, avant que l'Ordre ne puisse être valablement transmis à Swan pour

exécution. L'Ordre est susceptible d'être refusé si le solde du Compte est inférieur au montant de l'Opération de Paiement (frais inclus) à la date d'exécution de l'Ordre par Swan. Swan vérifie en effet le solde du Compte Client Final avant l'exécution de l'Ordre. En cas de solde insuffisant l'Ordre de Paiement sera refusé.

Une fois initiés, les Ordres sont exécutés dans un délai d'un (1) Jour Ouvré à compter de la transmission de l'Ordre (et à la date d'exécution convenue pour les Ordres à terme ou permanents). Tout Ordre transmis à Swan après 21h est réputé transmis le Jour Ouvré suivant. Si cette transmission a lieu en dehors d'un Jour Ouvré, l'Ordre est réputé transmis le Jour Ouvré suivant. Par exception, les Ordres visant à exécuter des Opérations de Paiement entre deux Comptes du Client Final Swan sont exécutés le jour même, en temps réel.

L'exécution d'un Ordre peut être suspendue par Swan pendant le temps nécessaire à la conduite de vérifications complémentaires. Swan pourra contacter le Client Final afin d'obtenir des informations sur l'Opération de Paiement et pourra lui demander, le cas échéant, des documents justificatifs portant sur cette Opération.

21.2. Consentement et irrévocabilité de l'Opération de Paiement

Le consentement du Porteur de la Carte pour la réalisation de l'Opération de Paiement est donné différemment selon que le paiement se fait à distance ou pour des paiements de proximité via TPE : le consentement est donné par la communication des Données de Sécurité Personnalisées liées à l'utilisation à distance – validant l'Opération de Paiement en connaissant ces caractéristiques (montant, Compte à débiter et identification du bénéficiaire) et ce en validant l'Opération de Paiement par le biais d'un processus d'Authentification Forte.

Paiements de proximité : le consentement est donné soit par la saisie du code confidentiel (code PIN) une fois la carte introduite dans le TPE, soit par l'utilisation du paiement sans contact sur un TPE dans la limite du plafond légal en vigueur (dans ces hypothèses le Porteur accède directement aux caractéristiques de l'Opération de Paiement par l'utilisation du terminal de paiement).

Le consentement à une Opération de Paiement par Carte enregistrée dans un Service de Wallet réalisée depuis un téléphone mobile, et dont l'enregistrement a été préalablement validé par le Porteur, est irrévocable.

Toute Opération de Paiement par Carte autorisée par le Porteur selon l'une des formes décrites ci-dessus est irrévocable.

21.3. Notification du refus d'exécution d'une Opération de Paiement

Dans le cas où Swan ne pourrait pas, pour quelque motif que ce soit, exécuter une Opération de Paiement, il en informera le Client Final par tout moyen, y compris sur l'Interface Swan au plus tard un (1) Jour Ouvré suivant la réception de l'Ordre de Paiement par Swan.

21.4. Oppositions

Le Client Final informe immédiatement Swan, dès qu'il en a connaissance (ou devrait en avoir connaissance), de la perte, du vol, de la divulgation ou de tout détournement de son Code de Sécurité ou de toute autre Donnée de Sécurité Personnalisée, et plus largement de tout accès ou tentative d'accès non autorisé à l'Interface Swan, et ce aux fins de blocage du Compte Swan ou de la Carte, en indiquant les motifs pour lesquels il demande ce blocage.

Cette demande d'opposition (ou de blocage) doit être faite à l'adresse suivante :

support@Swan.io

La demande de mise en opposition (ou de blocage) est immédiatement prise en compte et une référence de blocage est communiquée.

En cas de vol ou d'utilisation frauduleuse du Compte Swan ou de détournement des données liées à son utilisation, Swan se réserve la possibilité de solliciter du Client Final la production d'un récépissé ou d'une copie du dépôt de plainte.

Swan ne saurait être tenue pour responsable des conséquences d'une demande d'opposition (ou de blocage), qui n'émanerait pas du Client Final et/ou qui ne respecterait pas les dispositions du présent Article. De plus, une demande d'opposition faite de mauvaise foi ne produit aucun effet.

De manière générale, Swan se réserve la faculté de bloquer, à tout moment, l'utilisation du Compte Swan pour des raisons ayant trait à la sécurité, sans que l'exercice de cette faculté ne puisse donner lieu à indemnité, et ce conformément à l'Article 6 relatif à la suspension. Cette décision est notifiée au Client Final par tout moyen.

21.5. Contestations

Pour toute réclamation relative aux Opérations de Paiement ou de Remboursement, le Client Final est invité à s'adresser au service client de Swan. Le Client Final peut ainsi adresser un e-mail à l'adresse suivante : support@swan.io.

Les contestations doivent être transmises dans les plus brefs délais à Swan. Des frais pourront être perçus en cas de contestation non justifiée d'une Opération de Paiement.

21.5.1. Client Final agissant pour des besoins non professionnels

Le Client Final agissant pour des besoins non professionnels qui souhaite contester une Opération de Paiement non autorisée par lui ou mal exécutée doit contacter Swan par e-mail dans les plus brefs délais suivant sa prise de connaissance de l'anomalie et au plus tard dans les treize (13) mois suivant la date de débit.

21.5.2. Client Final agissant pour des besoins professionnels

Le Client Final, agissant pour des besoins professionnels, qui souhaite contester une Opération de Paiement non autorisée par lui ou mal exécutée doit contacter Swan par e-mail dans les meilleurs délais suivant sa prise de connaissance de l'anomalie et au plus tard dans les huit (8) semaines à compter de la date à laquelle les fonds ont été débités. Dans les dix (10) jours ouvrables suivant la réception de la demande de remboursement ; Swan soit rembourse l'Opération de Paiement contestée soit justifié le refus de remboursement en précisant la procédure de médiation en vigueur.

21.6. Opération de Paiement non autorisée ou mal exécutées

Le Client Final doit informer sans délai Swan de toute Opération de Paiement non autorisée ou incorrecte.

Le montant de l'Opération de Paiement non autorisé figurant sur le relevé sera recredité dès que Swan le pourra, et au plus tard avant la fin du jour ouvré suivant la prise de contact avec Swan.

Néanmoins, si Swan a de bonnes raisons de croire que le Client Final a agi de manière malhonnête, délibérément ou que le Client Final a commis une négligence grave dans la préservation de la sécurité de son Compte, de sa Carte, des informations relatives de son code PIN ou d'autres mots de passe, Swan peut enquêter davantage avant d'accorder un remboursement et Swan peut suspendre la transaction.

Swan effectue ses enquêtes dès que possible et, une fois qu'elles seront terminées, Swan apporte en conséquence les ajustements nécessaires. Une fois les enquêtes terminées, si Swan découvre que le Client Final n'a pas droit à un remboursement, Swan ajustera le Compte du Client Final en conséquence. Si des erreurs sont constatées au niveau d'une transaction et que Swan est responsable, Swan procédera à un remboursement. Swan pourra alors être amenés à représenter la transaction correctement.

A la suite d'une contestation d'une Opération non autorisée ou mal exécutée, dans les plus brefs délais, (et au plus tard treize (13) mois après la date de la transaction), Swan rembourse immédiatement ou suspend l'Opération, y compris les frais applicables. Swan peut demander au Client Final ou à l'Utilisateur Autorisé de confirmer par écrit que le Client Final ou l'Utilisateur Autorisé n'a pas autorisé l'Opération de Paiement.

Le Client Final est ainsi remboursé d'Opération non autorisées, sous réserve d'une franchise de maximum cinquante (50) euros.

21.7. Remboursement des Opérations de Paiement non autorisées ou mal exécutées

De convention expresse entre les Parties, le Client Final supporte toutes les pertes occasionnées par des Opérations de Paiement non autorisées qui résulteraient d'un

agissement frauduleux de sa part, d'un manquement volontaire ou d'une négligence grave à ses obligations. C'est notamment le cas, mais non exclusivement, lorsque le Client Final

- (i) n'a pas pris toute mesure raisonnable pour préserver la sécurité de ses Données de Sécurité Personnalisées, ou
- (ii) qu'il a transmis tardivement à Swan son opposition ou sa contestation à l'Opération de Paiement ou
- (iii) qu'il est manifestement de mauvaise foi.

Swan se réserve le droit de demander des pièces justificatives.

21.8. Relevé de Compte lié aux Opérations de Paiement

21.8.1. Informations générales

Un relevé des Opérations de Paiement récapitulant l'ensemble des informations relatives à chaque Opération de Paiement réalisée est accessible au Client Final sur l'Interface Swan.

Un relevé mensuel des Opérations de Paiement est disponible sur l'Interface Swan, téléchargeable au format PDF.

En cas de litige, la production du Relevé de Compte (ou de sa copie) vaut présomption de preuve des Opérations de Paiement qui y sont inscrites sauf dans le cas d'une erreur, d'une omission ou d'une Fraude.

21.8.2. Relevé annuel des frais

Un relevé des frais perçus sur le Compte Swan au cours de l'année civile précédente au titre des Services dont bénéficie le Client Final dans le cadre des CGU est également accessible sur l'Interface Swan.

21.9. Responsabilité des Parties liée aux Opérations de Paiement

21.9.1. Responsabilité de Swan

Lorsque le Client Final, **agissant pour des besoins non professionnels**, nie avoir donné son consentement pour réaliser une Opération de Paiement au moyen de son Compte Swan, il appartient à Swan de rétablir le solde du Compte Swan ou d'apporter la preuve que l'Opération de Paiement a été dûment authentifiée, enregistrée et comptabilisée et qu'elle n'a pas été affectée par un problème technique ou qu'elle résulte d'une Fraude du Client Final. Cette preuve peut être apportée par tous moyens, notamment par les enregistrements des équipements électroniques ou leur reproduction sur un support informatique de l'utilisation Dispositif d'Authentification Forte Personnel.

Il appartient à tout autre Client Final, **agissant pour des besoins professionnels**, d'apporter la preuve que l'Opération de Paiement réalisée n'a pas été dûment authentifiée,

enregistrée et comptabilisée.

En outre, Swan ne peut pas être tenu pour responsable vis-à-vis du Client Final de tout dommage résultant directement ou indirectement d'un cas de Force Majeure.

Si le Client Final conteste l'exécution d'une Opération de Paiement au-delà du délai prévu à l'Article 21.4, la responsabilité de Swan ne pourra pas être engagée.

21.9.2. Responsabilité du Client Final

Le Client Final est responsable du paiement de tous les montants dus et exigibles sur son Compte Swan et sur sa Carte à tout moment.

Le Client Final, **agissant pour des besoins non professionnels**, assume les conséquences de l'utilisation de son Compte Swan et de sa Carte tant qu'il n'a pas fait opposition dans les conditions prévues à l'Article 21.6.

Le Client Final, **agissant pour des besoins professionnels**, assume les conséquences de l'utilisation de son Compte Swan et de sa Carte tant qu'il n'a pas fait opposition dans les conditions prévues à l'Article 21.6 (sous réserve de clauses contraires). Il les assume également après avoir fait opposition lorsque son Dispositif d'Authentification Forte Personnel a été utilisé.

Le Client Final doit s'assurer de l'existence sur son Compte Swan d'une provision suffisante et disponible pour honorer le montant total des Opérations de Paiement. Le cas échéant, l'Opération de Paiement ne pourra être exécuté par Swan.

Le Client Final est tenu responsable des conséquences financières au titre de la conservation de son Dispositif d'Authentification Forte Personnel.

22. Ordres de Virement

22.1. Règles générales applicables aux Virements

Le Client Final doit vérifier avec attention l'ensemble de ses informations avant de valider son Ordre de Virement. En effet, conformément à l'article L.133-21 du CMF, Swan ne peut être tenue responsable en cas de saisie inexacte du numéro IBAN du compte bénéficiaire.

Le consentement du Client Final à la réalisation de l'Ordre de Virement est recueilli selon la procédure indiquée sur l'Interface de Swan.

Le Client Final devra suivre toute procédure d'Authentification Forte demandée par Swan.

L'Ordre de Virement est irrévocable dès lorsqu'il a été définitivement validé par le Client Final.

Les Ordres de Virement sont horodatés et conservés pendant la durée légale applicable.

Lorsque l'Ordre de Virement est initié, à la demande du Client Final, par un PSIP, le Client ne peut pas révoquer l'Ordre de Virement après avoir donné son consentement au PSIP

Swan se réserve le droit de refuser un Ordre de Virement si les informations sont incomplètes, incorrectes ou s'il existe tout risque légal ou réglementaire.

22.2. Réception de Virements libellés et exécutés en euros

Le Client Final mandate expressément Swan afin de recevoir sur son Compte Swan des Opérations de Paiement par Virement SEPA en euros provenant d'un compte ouvert dans un établissement situé dans la zone SEPA.

Swan reçoit les fonds dus au Client Final et crédite le Compte immédiatement à réception d'un Ordre de Virement libellés et exécuté en euros valide et exécutable.

Dès que l'Opération de Paiement est portée au crédit du Compte du Client Final, ce dernier reçoit une validation du paiement (incluant les informations sur le payeur, le montant de l'Opération et sa date et heure de validation). Il appartient au Client Final d'informer Swan dans les plus brefs délais si les fonds ne lui sont pas destinés.

Swan est étranger à tout différend pouvant exister entre le Client Final et l'émetteur du paiement.

22.3. Réalisation de Virements libellés et exécutés en euros

Le Client Final peut initier un Virement à partir de son Compte Swan et à destination d'un compte ouvert dans un établissement situé dans l'Union Européenne ou l'Espace Économique Européen.

Un Ordre de Paiement par Virement peut être ponctuel ou permanent, classique ou instantané, et doit comprendre les informations demandées sur l'Interface Swan et, le cas échéant, par le Partenaire. L'Ordre de Virement est libellé et exécuté en euros.

Les Ordres de Paiement par Virement peuvent être préparés depuis l'interface du Partenaire, si le Client Final lui en a donné l'autorisation. Les confirmations des Virements par le Client Final sont recueillies par son Dispositif d'Authentification Forte Personnel. Ils sont horodatés et conservés pendant la durée légale applicable par Swan.

Les Ordres de Paiement par Virement sont irrévocables à compter du moment où ils ont été mis en circulation dans le système de paiement par Swan. Au-delà de cette date, aucune annulation n'est possible.

Swan peut refuser d'exécuter un Ordre de paiement par Virement incomplet, erroné ou pour tout autre motif. Considérant qu'aucun Découvert n'est autorisé sur le Compte Swan, en cas de solde insuffisant, l'Ordre de Paiement par Virement sera automatiquement refusé. En cas d'anomalie ou d'erreur matérielle détectée, Swan pourra refuser l'Ordre et indiquera au

Client Final le motif de l'erreur, sauf impossibilité ou interdiction légale, ainsi que si possible, la procédure à suivre pour corriger l'anomalie.

En cas de soupçon d'utilisation frauduleuse du Compte Swan, d'une utilisation non autorisée, de raisons ayant trait à la sécurité, Swan pourra bloquer un Ordre de Paiement par Virement, sans besoin de motiver l'objet du blocage au Client Final. Un Ordre de Paiement par Virement refusé par Swan est réputé non reçu et ne peut engager la responsabilité de Swan pour quelque motif que ce soit et en aucun cas donner lieu au versement d'indemnités au Client Final.

L'Ordre de Paiement par Virement est confirmé au Client Final directement sur l'Interface Swan.

22.4. Virements libellés et exécutés en euros classiques en zone SEPA - Délais d'exécution

Pour les Virements libellés et exécutés en euros classiques en zone SEPA, le moment de réception d'un Ordre de Paiement par Virement est la date à laquelle Swan confirme au Client Final sa réception. Si l'Ordre de paiement par Virement est reçu après 21h00 durant un Jour Ouvré ou est présenté un jour qui n'est pas un Jour Ouvré, l'Ordre est réputé avoir été reçu par Swan le Jour Ouvré suivant.

L'Ordre de Paiement par Virement est effectué dans un délai d'un (1) Jour Ouvré à compter de la date de sa réception par Swan.

Ce délai pourra être allongé lorsque des vérifications sont nécessaires pour contrôler sa validité, notamment mais pas exclusivement, en cas de doute sérieux quant à une utilisation frauduleuse du Compte Swan ou en raison des règles relatives à la lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme.

22.5. Virements libellés et exécutés en euros instantanés - Spécificités et délais d'exécution

Le virement libellé et exécuté en euros instantané en Zone SEPA est un Virement occasionnel à exécution instantanée.

Sous réserve de la disponibilité du service, le Virement libellé et exécuté en euros instantané est disponible sans interruption 24 heures sur 24, 7 jours sur 7 et tous les jours de l'année. Ces Virements sont limités à un montant maximum de cent mille euros (100.000,00 €).

Le destinataire devra disposer d'un compte bancaire ou de paiement ouvert dans un établissement situé dans la Zone SEPA et en mesure d'exécuter les Virements libellés et exécutés en euros instantanés.

Le moment de réception d'un Ordre de Paiement par Virement instantané est la date à laquelle Swan confirme au Client Final sa réception. Le montant d'un Virement instantané

est ensuite crédité sur le compte du bénéficiaire au plus tard dix (10) secondes suivant l'acceptation du Virement.

Ce délai pourra être allongé lorsque des vérifications sont nécessaires pour contrôler sa validité, notamment mais pas exclusivement, en cas de doute sérieux quant à une utilisation frauduleuse du Compte Swan ou en raison des règles relatives à la lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme.

22.6. Spécificités relatives aux Virements libellés et exécutés en euros en dehors de la Zone SEPA

Un Virement SWIFT est un transfert effectué via la messagerie financière de la société SWIFT. SWIFT est l'acronyme de « Society for Worldwide Interbank Financial Telecommunication ».

Un Virement SWIFT peut être émis en euros en dehors de la zone SEPA.

Les Virements SWIFT prennent entre 1 et 3 jours ouvrés. Ce délai est toutefois indicatif. Il peut être amené à varier en fonction du décalage horaire, de l'heure à laquelle vous émettez le Virement, de la devise et du nombre de banques correspondantes.

La réalisation d'un Virement SWIFT impliquant une opération de change impliquera une conversion – dont le montant sera calculé en fonction des taux en vigueur au jour de réception du Virement SWIFT.

Des commissions de change et/ou frais complémentaires pourront être appliqués et exigibles au moment de la réception du Virement Swift.

22.7. Spécificités relatives aux Virements libellés et exécutés dans une devise étrangère

Les Virements libellés et exécutés en devise étrangère, lorsque la devise est supportée par Swan, pourront être soumis à des délais d'exécution plus longs. Les devises supportées par Swan sont consultables à tout moment via ce lien : <https://www.swan.io/fx-currencies>.

Dans certains cas, des commissions de change et/ou frais complémentaires pourront être appliqués et exigibles au moment de l'exigibilité du montant de la transaction.

Les fonds sont reversés sur le Compte de Paiement du Client au taux de change en vigueur au jour du retour des fonds.

Un délai d'exécution peut intervenir entre la date de rejet par l'établissement du bénéficiaire et le reversement des fonds au Client.

Swan n'est pas responsable de ces frais et de ces délais.

En cas de Virement en Devise, les fonds sont automatiquement convertis en euros au taux en vigueur au moment du consentement d'exécution de l'Ordre de Virement.

En cas de Virement en Euros Swift, le taux appliqué est celui en vigueur au jour de la réception

23. Ordres de Prélèvement

23.1. Réception d'Ordres de Prélèvements SEPA

Lorsque le Client Final souhaite autoriser un créancier à émettre une Opération de Prélèvement SEPA et Swan à débiter son Compte Swan, il donne pouvoir à Swan afin qu'il puisse accepter pour son compte le mandat de Prélèvement SEPA Direct Debit ou interentreprises fourni par son créancier.

Le créancier devra disposer d'un compte bancaire ou de paiement ouvert dans un établissement situé dans la Zone SEPA.

Swan doit avoir reçu l'Ordre de Paiement par Prélèvement SEPA au plus tard un (1) Jour Ouvré avant la date d'exécution prévue.

La date de valeur de l'Opération de Prélèvement en cause ne peut être antérieure au jour où le montant est débité du Compte Swan. Swan peut rejeter ou retourner une Opération de Prélèvement lors de la présentation de l'Ordre de Paiement par Prélèvement ou ultérieurement dans un délai de quatre (4) Jours Ouvrés pour tout motif autorisé et notamment en cas d'insuffisance de provision sur le Compte Swan.

Dans tous les cas où le Client Final, agissant pour des besoins non professionnels, est fondé à le faire (par exemple, s'il n'a pas donné son acceptation au créancier), le Client Final a la possibilité, auprès de Swan :

- (i) de faire opposition à un Ordre de Prélèvement avant son exécution, au plus tard à la fin du Jour Ouvré précédant le jour de l'échéance avant l'heure limite définie par Swan ;
- (ii) de révoquer un mandat et retirer son acceptation à tout Ordre de Prélèvement à ce mandat au plus tard à la fin du Jour Ouvré précédant le jour de l'échéance, avant l'heure limite définie par Swan. Elle ne prendra effet que pour les Ordres de Paiement par Prélèvement rattachés à ce mandat non encore transmis au prestataire de Services de Paiement du créancier.

Cette révocation est effectuée auprès :

- (i) de son créancier, par courrier ou, le cas échéant, selon la procédure prévue par le créancier. Elle a pour effet, sous réserve du moment d'irrévocabilité précisé ci-dessus, que toute Opération de Prélèvement postérieure rattachée au mandat révoqué est réputée non autorisée ; et
- (ii) par écrit auprès du service client de Swan à l'adresse suivante : support@Swan.io ou depuis l'Interface Swan.

Il est précisé qu'un Ordre de Prélèvement SEPA peut faire l'objet d'une demande de remboursement par le Client Final agissant pour des besoins non professionnels à Swan dans les huit (8) semaines à compter du débit du Compte Swan ou, en cas d'Ordres de Paiement non autorisés, dans les treize (13) mois, entraînant la contre-passation automatique de l'inscription au débit du Compte Swan du Client Final par Swan, sans préjudice des résultats de la recherche de preuve. Aucune demande de remboursement partiel n'est autorisée.

Un Ordre de Paiement par Prélèvement SEPA en euros peut faire l'objet d'une demande de remboursement par le Client Final agissant pour des besoins professionnels à Swan dans les sept (7) Jours Ouvrés à compter du débit du Compte Swan ou, en cas d'Ordres de Paiement non autorisés, sous un (1) mois, entraînant la contre-passation automatique de l'inscription au débit du Compte Swan du Client Final par Swan, sans préjudice des résultats de la recherche de preuve. Aucune demande de remboursement partiel n'est autorisée.

23.2. Alimentation du Compte par Prélèvement SEPA

Lorsque le Client Final souhaite créditer son Compte Swan par Prélèvement, il mandate expressément Swan afin de recevoir sur son Compte Swan des Opérations de Paiement par Prélèvement SEPA provenant d'un compte bancaire à son nom dans un établissement situé en zone SEPA.

Le Client Final est responsable de la validité du mandat et des informations qu'il contient. Le mandat doit contenir les numéros des comptes à débiter et créditer, l'identité des titulaires des comptes à débiter et créditer, l'adresse postale du créditeur, l'identification de la banque dans laquelle est domicilié le compte à débiter, la date de signature du mandat et la référence du mandat.

Swan reçoit les fonds au nom et pour le compte du Client Final et crédite son Compte Swan immédiatement après avoir reçu les fonds de la part de l'autre l'établissement du Client Final.

Le Client Final reçoit enfin un récapitulatif de la réalisation de l'Opération. Il lui appartient d'informer Swan dans les plus brefs délais si les fonds ne lui sont pas destinés.

À tout moment, le Client Final peut décider de résilier le mandat SEPA en informant Swan à l'adresse suivante : support@Swan.io ou par l'interface Swan. La résiliation du mandat sera effective au plus tard trois (3) Jours Ouvrés à compter de la date de sa réception par Swan. Les Ordres de Prélèvement réalisés à une date antérieure à la date de résiliation effective dudit mandat ne verront pas leur validité affectée par la résiliation et produiront tous leurs effets.

Swan peut à tout moment limiter la possibilité pour le Client Final de charger son Compte Swan par Prélèvement SEPA au-delà d'un certain montant pour une durée déterminée. De plus, lorsque le Client Final alimente son compte par un Prélèvement SEPA, Swan peut être amenée à bloquer tout ou partie des fonds crédités pendant une durée de trois à cinq jours

ouvrés interbancaires.

23.3. Emission d'Ordres de Prélèvement SEPA Marchand

Sous réserve de l'approbation par Swan de son éligibilité à cette fonctionnalité, le Client Final agissant pour des besoins professionnels peut mandater expressément Swan afin de recevoir sur son Compte Swan des Opérations de Paiement par Prélèvement SEPA Marchands en euros provenant d'un compte bancaire au nom d'un de ses clients dans un établissement situé en zone SEPA.

Le Client Final doit au préalable renseigner les informations relatives à son activité professionnelle dans la section correspondante sur l'Interface Swan. Swan réalise ensuite une analyse de son éligibilité à la réception de Prélèvements SEPA Marchands. Swan se réserve le droit d'appliquer à tout moment des plafonds à la valeur des Opérations de Paiement par Prélèvement SEPA Marchand qui pourront être émis en lien avec le Compte Swan du Client Final.

Un mandat autorisant le Prélèvement SEPA, ponctuel ou récurrent, doit être renseigné par le titulaire du compte à débiter et contient les numéros des comptes à débiter et créditer, l'identité des titulaires des comptes à débiter et créditer, l'adresse postale du créateur, l'identification de la banque dans laquelle est domicilié le compte à débiter, la date de signature du mandat et la référence du mandat. Le Client Final est responsable de la validité du mandat.

Le compte bénéficiaire est crédité à J+1 après avoir reçu les fonds de la part du Client Final, débiteur de l'Opération de Paiement.

Le Client Final reçoit enfin un récapitulatif de paiement (incluant les informations récapitulatives sur l'opération – montant, identification du bénéficiaire et du compte, identification du payeur et du compte débité, heure et date d'exécution). Il lui appartient d'informer Swan dans les plus brefs délais si les fonds ne lui sont pas destinés.

Le Client Final peut procéder au remboursement des sommes prélevées uniquement si le remboursement est lié à la transaction objet du mandat, s'effectue postérieurement à la réception desdites sommes sur son Compte Swan et en aucun cas pour un montant supérieur aux sommes initialement prélevées.

Lorsque le Client Final reçoit des Prélèvements SEPA, celui-ci accepte que Swan limite son risque de sécurité financière en empêchant que le solde du Compte Swan du Client Final descende en-deçà d'un certain montant. Ce montant est déterminé à la discrétion de Swan en fonction des risques propres aux opérations du Client Final et à ses caractéristiques (secteur d'activité, valeur et fréquence des opérations, etc.). Afin de limiter ledit risque, le Client Final peut également accepter de fournir une sûreté personnelle qui sera soumise à l'acceptation écrite de Swan.

Swan se réserve le droit de suspendre à tout moment les versements par Prélèvement SEPA Marchand sur le Compte Swan du Client Final si elle estime que cette suspension est

nécessaire (par exemple, mais non à titre exhaustif, en cas de remboursement excessifs ou excessivement anticipés ou de toute autre activité suspecte liée au Compte Swan du Client Final).

Swan est étranger à tout différend civil ou commercial pouvant exister entre le Client Final et son propre client titulaire du compte à débiter.

23.4. Émission d'ordres de Prélèvement internes

Sous réserve de l'approbation par Swan de son éligibilité à cette fonctionnalité, le Client Final peut mandater expressément Swan afin de recevoir sur son compte Swan des Opérations de Paiement initiées par lui et provenant d'autres comptes ouverts dans les livres de Swan. Ces opérations entre différents comptes détenus par le Client Final au sein des livres de Swan pourront bénéficier d'une exemption à l'obligation d'authentification forte.

L'éligibilité à ce service est conditionnée à la signature d'un mandat de Prélèvement interne par le Client Final, express et indépendant. Ce mandat autorisant le Prélèvement interne doit être renseigné par le titulaire du compte à débiter et contient les numéros des comptes à débiter et créditer, l'identité des titulaires des comptes à débiter et créditer, l'adresse postale du créancier, la date de signature du mandat et la référence du mandat. Le Client Final est responsable de la validité du mandat. Le mandat doit être signé par le représentant du Client Final ou toute personne dûment autorisée à représenter le Client Final. Swan se réserve la possibilité d'effectuer des vérifications complémentaires afin de s'assurer de l'identité et des pouvoirs de la personne agissant pour le Compte du Client Final.

Swan crédite le Compte Swan du Client Final créancier à J+1 après l'exécution de l'Opération de Paiement.

Le Client Final créancier reçoit enfin un récapitulatif de paiement. Il lui appartient d'informer Swan dans les plus brefs délais si les fonds ne lui sont pas destinés.

Lorsque le Client Final reçoit des Prélèvements internes, celui-ci accepte que Swan limite son risque de sécurité financière en empêchant que le solde du Compte Swan du Client Final descende en-deçà d'un certain montant. Ce montant est déterminé à la discrétion de Swan en fonction des risques propres aux opérations du Client Final et à ses caractéristiques (secteur d'activité, valeur et fréquence des opérations, etc.). Afin de limiter ledit risque, si nécessaire, le Client Final peut également accepter de fournir une sûreté personnelle qui sera soumise à l'acceptation écrite de Swan.

Swan se réserve le droit de suspendre à tout moment les versements par Prélèvement interne sur le Compte Swan du Client Final si elle estime que cette suspension est nécessaire (par exemple, mais non à titre exhaustif, en cas de remboursement excessifs ou excessivement anticipés ou de toute autre activité suspecte liée au Compte Swan du Client Final).

Swan est étranger à tout différend civil ou commercial pouvant exister entre le Client Final et son débiteur, titulaire du compte à débiter.

23.5. Réception d'ordres de Prélèvement internes

Lorsque le Client Final a autorisé un créancier, également titulaire d'un compte dans les livres de Swan, à émettre une opération de Prélèvement interne et Swan à débiter son Compte Swan, il donne pouvoir à Swan afin qu'il puisse accepter pour son compte le mandat de Prélèvement interne.

Le créancier doit disposer d'un Compte Swan.

Swan présente l'Ordre de Paiement par Prélèvement interne au Client Final débiteur au plus tard un (1) Jour Ouvré avant la date d'exécution prévue. La date de valeur de l'Opération de Paiement ne peut être antérieure au jour où le montant est débité du Compte Swan du Client Final.

Au plus tard à la date et l'heure d'exécution prévue, le Client Final peut rejeter le Prélèvement interne sans motif.

Après cette date, le Client Final dispose d'un délai de huit (8) semaines pour demander le remboursement du Prélèvement interne uniquement s'il est une personne physique agissant pour des besoins non-professionnels, le remboursement n'est pas possible pour les personnes agissant pour des besoins professionnels au sens de l'article L. 133-2 du CMF.

Il est précisé qu'un Ordre de Paiement par Prélèvement interne peut faire l'objet d'une demande de remboursement par le Client Final agissant pour des besoins non professionnels à Swan dans les treize (13) mois, entraînant la contre-passation automatique de l'inscription au débit du Compte Swan du Client Final par Swan, sans préjudice des résultats de la recherche de preuve. Aucune demande de remboursement partiel n'est autorisée.

La révocation d'un Prélèvement interne est effectuée par le Client Final auprès de son créancier, par courrier ou, le cas échéant, selon la procédure prévue par le créancier. Elle a pour effet, sous réserve du moment d'irrévocabilité précisé ci-dessus, que toute Opération de Paiement par Prélèvement postérieure rattachée au mandat révoqué est réputée non autorisée. La demande de révocation ou d'opposition doit être formulée par écrit auprès du service client de Swan à l'adresse suivante : support@Swan.io ou depuis l'Interface Swan.

24. Dépôt de capital

24.1. Le Service

SWAN assiste le Client Final dans ses démarches de dépôt de capital social. Cette procédure consiste à inviter les souscripteurs au capital social de la société en cours de formation à verser sur un Compte Swan dédié le montant des parts sociales souscrites par chacun des associés de la société (les "**Apports**").

Lorsque tous les associés ont procédé au versement du montant de leur apport (la "**libération des parts sociales**") sur un Compte de Paiement en totalité et ont fourni tous

les documents requis par SWAN, alors les fonds issus de la libération des parts sociales sont transférés sur le compte du Notaire partenaire de Swan ouvert dans les livres de la Caisse des dépôts et consignations. Ce transfert est effectué par Swan en tant que mandataire de la société en cours de formation et ce conformément au mandat dûment donné par le Client Final.

Le Notaire partenaire éditera alors une attestation de dépôt de capital. Swan sera en charge de la transmission de cette attestation au Client Final. Cette attestation sera nécessaire au Client Final pour poursuivre les démarches d'immatriculation de la société.

Muni de l'attestation de dépôt de capital, il appartient au Client Final de réaliser les démarches nécessaires auprès du greffe du tribunal de commerce compétent afin de faire immatriculer la société en cours de formation.

Une fois la société immatriculée, il appartient au Client Final de transmettre à Swan les documents justificatifs pertinents, en particulier l'extrait Kbis. Swan se charge de transmettre au Notaire les documents et lui demande de transférer le montant du capital social libéré sur un Compte Swan ouvert au nom du Client Final.

Le Client Final a alors accès à son Compte Swan et peut réaliser les opérations prévues par les Conditions générales d'Utilisation auxquelles les présentes Conditions Générales de Service sont annexées.

Swan se réserve le droit de ne pas fournir ces Services au Client Final en cas de soupçon de Fraude ou de toute autre activité illégale.

24.2. Transmission des documents par le Client Final

Pour obtenir l'attestation de dépôt de capital, il appartient au Client Final de fournir un certain nombre d'informations et de documents sur la société en formation et sur les associés. Il pourra s'agir notamment des documents suivants :

- (i) Justificatif de domiciliation de la société;
- (ii) Projet de statuts signé;
- (iii) Justificatif de domicile du Représentant Légal datant de moins de trois mois;
- (iv) Document officiel d'identité du Représentant légal;
- (v) Justificatif de domicile de chaque associé datant de moins de trois mois; et
- (vi) Document officiel d'identité de chaque associé.

Lorsque l'associé est une personne morale, il pourra s'agir des documents suivants (i) Preuve d'enregistrement de la personne morale à un registre officiel, de moins de trois mois et (ii) Document officiel d'identité du représentant légal de la personne morale.

Swan se réserve le droit de demander au Client Final tout autre document supplémentaire afin de pouvoir se conformer à ses obligations réglementaires en matière de connaissance des clients et de lutte contre la Fraude.

24.3. Conditions tarifaires

Les services de dépôt de capital décrits dans le présent Article et fournis par Swan sont gratuits pour le Client Final.

Annexe 1 : Conditions Financières

Services	Frais	Exigibilité
Alimentation d'un compte par Carte	0,7% du montant déposé + €0,12 HT	N/A
Appel au « Service Client »	coût d'un appel local, sous réserve des frais d'opérateur	N/A
Rédaction d'une lettre de circularisation pour un titulaire personne morale	45€ HT	Immédiate
Traitement de saisie judiciaire ou administrative, avis à tiers détenteur	Un montant équivalent à 10% de l'avis à tiers détenteur, dans la limite de 20€ par cas	14 jours après l'affichage des frais sur le compte
Utilisation irrégulière du compte (tentative ou réalisation d'actes en contravention avec la loi et/ou la présente Convention de compte)	150€ HT	Immédiate
Frais de rejet de prélèvement sortant pour solde insuffisant	10€ par prélèvement rejeté, dans la limite du montant du prélèvement rejeté	14 jours après l'affichage des frais sur le compte
Frais d'intervention pour gestion du découvert non autorisé	8€ par opération, dans la limite de 80€ par mois	14 jours après l'affichage des frais sur le compte
Retrait d'espèces en Distributeur Automatique de Billets (DAB) libellés et exécutés en euros	1€	Immédiate
Retrait d'espèces en Distributeur Automatique de Billets (DAB) qui ne sont pas libellés et exécutés en euros	2% du montant retiré	Immédiate

Païement de biens et de prestations de services dans les commerces ou à distance qui ne sont pas libellés et exécutés en euros	2% du montant réglé	Immédiate	
Frais standard pour les virements en devises étrangères			
Groupe de devises*	Montant du transfert entrant	Montant du transfert sortant	Exigibilité
Groupe 1	€5 (+ 0.6%)	€5 + 0.6%	Immédiate
Groupe 2	€5 (+ 1%)	€5 + 1%	Immédiate
Groupe 3	€5 (+ 2%)	€5 + 2%	Immédiate
Groupe 4	€5 (+ 5%)	€5 + 5%	Immédiate
Charges exceptionnelles pour les transferts en devises étrangères			
Pour les transferts entrants	le pourcentage de commission ne s'applique que si le virement entrant n'a pas déjà été converti en euros		Immédiate
Pour les virements sortants	une commission SWIFT supplémentaire de 5 €/transaction s'applique dans les cas suivants : - USD envoyés dans un pays autre que les Etats-Unis, - GBP envoyés dans un pays autre que le Royaume-Uni, - EUR envoyés vers un pays hors de la zone SEPA.		Immédiate
*Les groupes des devises peuvent être consultés ici https://www.swan.io/fx-currencies			
Frais de commerçant pour le prélèvement SEPA			
Si la transaction est inférieure à 200 euros	€0,30/transaction + 1% du montant de la transaction HT.		Immédiate
Si la transaction est supérieure à 200 euros	€2/transaction + 0,3% du montant de la transaction HT.		Immédiate

Frais pour les prélèvements SEPA retournés Commerçant	€10 HT par prélèvement SEPA retourné Marchand après crédit du compte, jusqu'à concurrence du montant retourné	Immédiate
--	--	-----------