

Conditions générales de vente

Souscription et utilisation de la solution Swifto ERP, éditée par SYMATIQUE.

- Souscription, prix et modalités de paiement
- Durée, renouvellement et résiliation
- Données du Client, confidentialité et responsabilité

11

Sections contractuelles

SaaS

Solution fournie en mode logiciel-service

TND

Prix exprimés en dinars tunisiens, hors taxes

Conditions générales de vente

Souscription et utilisation de la solution Swifto ERP, éditée par SYMATIQUE.

Nature du document	Conditions générales de vente
Solution concernée	Swifto ERP (mode logiciel-service, SaaS)
Éditeur	SYMATIQUE
Dernière mise à jour	2026
Contact	directioncommerciale@swifto.io · www.swifto.io

Sommaire

1. Objet	3
2. Souscription & commande	3
3. Prix & modalités de paiement	3
4. Durée, renouvellement & résiliation	3
5. Mise en service, déploiement & support	4
6. Disponibilité du service	4
7. Données du Client & confidentialité	4
8. Propriété intellectuelle	4
9. Responsabilité	4
10. Droit applicable & litiges	5
11. Contact	5

Dernière mise à jour : 2026. Les présentes conditions générales de vente (CGV) régissent la souscription et l'utilisation de la solution Swifto ERP, éditée par SYMATIQUE.

1 Objet

Les présentes CGV définissent les conditions dans lesquelles SYMATIQUE (ci-après « l'Éditeur ») met à disposition de ses clients professionnels (ci-après « le Client ») la solution de gestion **Swifto ERP** en mode logiciel-service (SaaS), ainsi que les services associés (mise en service, formation, support).

2 Souscription & commande

La souscription s'effectue après acceptation d'un devis ou d'un bon de commande. Toute commande implique l'adhésion sans réserve aux présentes CGV. L'abonnement est proposé selon les formules en vigueur (Gratuit, Premium, Platinum, Diamant) et le nombre d'utilisateurs retenu.

3 Prix & modalités de paiement

Les prix sont exprimés en dinars tunisiens (TND), hors taxes, et précisés dans le devis. Ils s'entendent majorés de la TVA et des taxes en vigueur. Les modalités et l'échéancier de paiement sont indiqués sur le devis ou la facture. Le paiement de l'abonnement s'effectue d'avance, pour la période à venir.

À défaut de paiement à l'échéance, l'accès au Service est désactivé immédiatement et de plein droit, sans mise en demeure préalable : les comptes utilisateurs et les accès aux applications mobiles sont suspendus. Cette suspension ne constitue pas une résiliation.

En cas de réactivation ultérieure du compte, le Client règle l'intégralité des périodes écoulées depuis la date de désactivation, dans la limite de l'exercice fiscal en cours. Les données du Client sont conservées pendant la suspension et redeviennent accessibles dès la réactivation.

4 Durée, renouvellement & résiliation

L'abonnement est souscrit pour la période choisie au devis — mensuelle ou annuelle — et se règle d'avance. Il se renouvelle par tacite reconduction pour une période de même durée, sous réserve du paiement de la période suivante.

À l'échéance, en l'absence de paiement, le compte est fermé automatiquement : l'accès aux fonctionnalités et aux données est suspendu, seul l'espace de renouvellement demeurant accessible pour régulariser. L'accès est rétabli dès le paiement de la nouvelle période, dans les conditions de l'article 3.

Le Client qui ne souhaite pas poursuivre n'a aucune démarche à accomplir ni indemnité à verser : l'absence de paiement met fin à l'abonnement au terme de la période réglée.

5 Mise en service, déploiement & support

Swifto ERP étant une solution cloud, sa mise en service ne nécessite aucune installation lourde. L'Éditeur accompagne le Client lors du paramétrage, de la reprise des données et de la formation. Le support est assuré par l'équipe Swifto selon la formule souscrite.

6 Disponibilité du service

L'Éditeur met en œuvre les moyens nécessaires pour assurer la disponibilité et la sécurité du service, accessible 24 h/24 et 7 j/7 hors opérations de maintenance. Il s'agit d'une obligation de moyens et non de résultat.

Les maintenances planifiées sont annoncées au moins quarante-huit (48) heures à l'avance et réalisées, autant que possible, en dehors des heures ouvrées (8 h – 18 h, du lundi au vendredi, heure de Tunis). Les interruptions résultant d'un cas de force majeure, de la connexion internet du Client ou de la défaillance d'un tiers ne peuvent engager la responsabilité de l'Éditeur.

7 Données du Client & confidentialité

Les données saisies par le Client demeurent sa propriété. Leur traitement est décrit dans la Politique de confidentialité. L'Éditeur a signé une convention avec l'Instance Nationale de Protection des Données Personnelles (INPDP) et s'engage à respecter la loi organique n° 2004-63.

Le Client peut, sur demande écrite et à tout moment, obtenir un export de ses données comptables et fiscales, y compris pendant une période de suspension.

À défaut de renouvellement de l'abonnement et de demande d'export dans un délai de douze (12) mois à compter de la désactivation du compte, les données sont purgées et définitivement supprimées. L'Éditeur informe le Client par courriel avant de procéder à cette suppression.

8 Propriété intellectuelle

La solution Swifto ERP, ses applications mobiles, sa marque, son logo et l'ensemble de ses composants demeurent la propriété exclusive de l'Éditeur. La souscription confère un droit d'usage personnel, non exclusif et non transférable, pour la durée de l'abonnement.

9 Responsabilité

La responsabilité de l'Éditeur est limitée aux dommages directs et prouvés. L'Éditeur ne saurait être tenu responsable des dommages indirects (perte d'exploitation, de chiffre d'affaires, de clientèle, d'image ou de données du fait du Client).

Toutes causes confondues, la responsabilité de l'Éditeur ne peut excéder le montant hors taxes effectivement versé par le Client au titre de l'abonnement au cours des douze (12) mois précédant le fait générateur.

L'Éditeur ne peut être tenu responsable des conséquences d'une saisie erronée par le Client, ni du non-respect par celui-ci de ses obligations fiscales, comptables et sociales.

10 Droit applicable & litiges

Les présentes CGV sont régies par le droit tunisien. À défaut de résolution amiable, tout litige relèvera des tribunaux compétents de Tunis.

11 Contact

Pour toute question relative aux présentes conditions de vente :

Éditeur	SYMATIQUE
Adresse	24 résidence Mehdi, Rue lac Huron, Les Berges du Lac 1, 1053 Tunis
Téléphone	(+216) 36 369 281 / (+216) 52 099 393
Courriel	directioncommerciale@swiftio.io



Conditions générales de vente — Édition 2026

SYMATIQUE — éditeur de Swifto ERP

24 résidence Mehdi, Rue lac Huron, Les Berges du Lac 1, 1053 Tunis

directioncommerciale@swifto.io · www.swifto.io

Document généré le 10 septembre 2026