

Politique de gestion du support pour les produits Withings en fin de support

09 April 2026

1. Objectif de la politique

Cette politique vise à définir les conditions d'assistance et de service pour les produits Withings ayant atteint leur **date de fin de prise en charge**. Notre objectif est d'assurer une transition claire et transparente pour nos utilisateurs, tout en réorientant nos ressources de développement vers de nouveaux produits et des innovations.

2. Définitions principales et échéances

« Date de fin de commercialisation » désigne la date à laquelle Withings met sur le marché la dernière unité d'un produit Withings.

« Date de fin de support » désigne la date à partir de laquelle Withings ne proposera plus d'assistance pour les produits Withings via son service client. La Date de fin de support est fixée à cinq (5) ans après la Date de fin de commercialisation.

« Produit Withings en fin de support » désigne un Produit Withings ayant atteint la Date de fin de support. La liste des produits Withings actuellement en fin de support est la suivante :

Balances
<i>Smart Kid Scale</i>
<i>Wireless Scale</i>
<i>Smart Body Analyzer</i>
Montres et trackers d'activité
<i>Activity Pop/Steel</i>
<i>Steel Gold</i>
<i>Activité</i>
<i>Go</i>
<i>Pulse O₂ / Ox & Pulse</i>

<i>Blood Pressure Monitor</i>
<i>BPM +</i>
<i>BPM Wireless/Wired</i>
<i>Sleep Trackers</i>
<i>Sleep Sensor Accessory</i>
Autre
<i>Home</i>
<i>Aura Connected Alarm Clock</i>
<i>Smart Baby Monitor</i>

3. Assistance technique et logicielle pour les produits Withings

A. Support *avant* la Date de fin de support

- Mises à jour : les mises à jour critiques (sécurité) et les corrections de bogues seront déployées si nécessaire, à condition que le produit Withings soit techniquement en mesure de les recevoir ;
- Compatibilité : la compatibilité avec les systèmes d'exploitation mobiles (iOS/Android) sera maintenue, sauf en cas de modifications majeures, imprévues et irréversibles de ces systèmes ;
- Assistance : l'assistance technique par e-mail ou chat sera maintenue selon les conditions habituelles.

B. Support *après* la Date de fin de support

- Fonctionnalité : le Produit Withings en fin de support continuera de fonctionner avec l'application et les services cloud existants. Toutefois, Withings ne peut garantir un fonctionnement continu et ininterrompu en cas de changements externes (mises à jour majeures du système d'exploitation mobile, modifications des normes de sécurité) ;
- Assistance : l'assistance technique se limitera à aider à l'utilisation des fonctionnalités existantes et à résoudre les problèmes de base, sur la base de la documentation disponible ;
- Pas de nouvelles fonctionnalités : aucune nouvelle fonctionnalité, intégration tierce ou mise à jour de sécurité ne sera développée ou déployée pour le Produit Withings en fin de support.

4. Documentation et ressources

Afin de garantir l'autonomie des utilisateurs, Withings s'engage à maintenir en ligne et en libre accès les ressources suivantes pendant une durée de **cinq (5) ans** à compter de la Date de fin de support :

- **Centre d'aide** : Les pages d'aide sur les produits (FAQ, guides d'installation, guides de dépannage) resteront accessibles en ligne sur support.withings.com,
- **Manuels d'utilisation (également appelés « Guides d'installation des produits »)** : Les manuels d'utilisation complets sont disponibles au téléchargement sur support.withings.com (au format PDF).

La documentation et les ressources ne seront plus mises à jour après la Date de fin de support

5. Options de réparation ou de remplacement

A. Garantie

La garantie légale standard ou, le cas échéant, la garantie commerciale s'applique à tous les produits, **quel que soit leur statut en matière de fin de support**, à condition qu'ils soient toujours couverts par la période de garantie légale ou commerciale applicable.

B. Réparations et pièces de rechange (après la garantie et avant la Date de fin de support)

Toute réparation ou tout remplacement dépendra de la disponibilité des pièces en stock et sera évalué au cas par cas. Des frais de service peuvent s'appliquer.

C. Programme de mise à niveau

Afin d'encourager la transition vers nos produits de nouvelle génération, Withings se réserve le droit de proposer un **programme de reprise**, offrant des tarifs préférentiels pour l'achat d'un nouveau modèle de remplacement. Les conditions et les critères d'éligibilité de ce programme seront communiqués individuellement à la suite d'une demande d'assistance concernant un produit Withings en fin de support.

6. End-of-Support Communication

Withings s'engage à informer les utilisateurs **au moins six (6) mois** avant la Date de fin de support par le biais d'une notification clairement visible sur le site web withings.com.

