

Conditions Générales de Vente Revendeur

au 1.6.2018

1. Définitions

L'ensemble des services de téléphonie mobile prépayée fourni par BeeOne Communications SA (ci-après BeeOne) est désigné ci-après par la marque commerciale « MUCHO ». Le terme « Revendeur » est utilisé pour désigner toute personne physique ou morale qui contracte avec BeeOne en commercialisant un produit de BeeOne. Le terme produit désigne tout produit livré par BeeOne au Revendeur et désigne plusieurs catégories de produits :

- une carte téléphonique prépayée physique ou ticket téléphonique imprimée sur le point de vente permettant l'accès au réseau téléphonique fixe ou mobile (désignée ci-après carte),
- une carte SIM mobile (désignée ci-après carte SIM)
- une recharge mobile physique ou imprimée sur le point de vente (nommée ci-après recharge)
- un pack mobile composé d'un téléphone et d'une carte SIM associée (nommée ci-après pack)

Le terme « client » est utilisé pour désigner toute personne physique ou morale qui contracte avec BeeOne en achetant un produit de BeeOne ou en sollicitant un enregistrement d'une carte SIM MUCHO auprès d'un Revendeur.

Les Conditions Générales de Vente Revendeur (ci-après C.G.V.R) régissent le cadre de la relation contractuelle entre le Revendeur et BeeOne.

2. Applications et Opposabilité des Conditions Générales de Vente Revendeur

Le Revendeur s'engage à vendre les produits BeeOne conformément aux Conditions Générales de Vente Revendeur de BeeOne. Les présentes C.G.V.R. annulent et remplacent les précédentes et sont modifiables en tout temps par BeeOne sans préavis et sans notification.

Les C.G.V.R en vigueur sont toujours disponibles sur l'interface Revendeur sur beeone.com sous la rubrique « login » et sur muchomobile.ch sous la rubrique « Espace Revendeur ». La commande d'un produit BeeOne ou l'activation par le Revendeur d'une carte SIM MUCHO, après entrée en vigueur de nouvelles Conditions Générales de Vente Revendeur, vaut acceptation.

Aucune condition particulière ne peut, sauf acceptation formelle et écrite de BeeOne, prévaloir sur les C.G.V.R. Toutes conditions contraires posées par le Revendeur seront donc, à défaut d'acceptation expresse, inopposables à BeeOne, quel que soit le moment où elles auront pu être portées à sa connaissance. Le fait que BeeOne ne se prévale pas à un moment donné de l'une des présentes C.G.V.R ne peut être interprété comme valant renonciation à se prévaloir ultérieurement de l'une des dites conditions.

3. Applications et Opposabilité des Conditions Commerciales Applicables au Revendeur

Les Conditions Commerciales Applicables au Revendeur (ci-après C.C.A.R) sont décrites sur l'interface Revendeur sous la rubrique beeone.com/login et sur muchomobile.ch sous l'« Espace Revendeur » en tant que « Conditions Commerciales Applicables aux Revendeurs ». Ces conditions commerciales ne constituent pas une offre.

Le Revendeur s'engage à acheter et revendre les produits BeeOne conformément aux prix mentionnés sur les Conditions Commerciales Applicables au Revendeur de BeeOne. Les présentes C.C.A.R annulent et remplacent les précédentes et sont modifiables en tout temps par BeeOne sans préavis et sans notification.

Les C.C.A.R en vigueur sont toujours disponibles sur l'interface Revendeur sous la rubrique beeone.com/login et sur muchomobile.ch sous la rubrique « Espace Revendeur ». La commande d'un produit BeeOne ou l'activation par le Revendeur d'une carte SIM MUCHO, après entrée en vigueur de nouvelles Conditions Commerciales Applicables au Revendeur (C.C.A.R) vaut acceptation.

Aucune condition particulière ne peut, sauf acceptation formelle et écrite de BeeOne, prévaloir sur les C.C.A.R. Toutes conditions contraires posées par le Revendeur seront donc, à défaut d'acceptation expresse, inopposables à BeeOne, quel que soit le moment où elles auront pu être portées à sa connaissance. Le fait que BeeOne ne se prévale pas à un moment donné de l'une des présentes C.C.A.R ne peut être interprété comme valant renonciation à se prévaloir ultérieurement de l'une des dites conditions.

4. Processus de Commande de cartes SIM MUCHO

Les commandes ne sont définitives que lorsqu'elles ont été confirmées par écrit par BeeOne. BeeOne n'est lié par les commandes prises par ses représentants ou employés que sous réserve d'une confirmation écrite et signée. L'acceptation de BeeOne pourra également résulter de l'expédition des produits.

Le Revendeur passe commande à BeeOne par l'envoi d'un fax, d'un email à order@beeone.ch ou d'un appel téléphonique au délégué commercial responsable de son secteur. Les livraisons ne sont opérées qu'en fonction des disponibilités et dans l'ordre des commandes. BeeOne est autorisé à procéder à des livraisons de façon globale ou partielle. Les délais de livraison sont indiqués aussi exactement que possible, mais sont fonction des possibilités d'approvisionnement et de transport de BeeOne. Les dépassements de délais de livraison ne peuvent donner lieu ni à des dommages et intérêts, ni à des retenues, ni à l'annulation des commandes en cours. Toutefois, si un mois après la date indicative de livraison le produit n'a pas été livré, pour toute autre cause qu'en cas de force majeure, la vente pourra alors être résiliée à la demande de l'une ou l'autre partie : le Revendeur pourra obtenir restitution de son acompte à l'exclusion de toute autre indemnité ou dommage-intérêt. BeeOne tiendra le Revendeur au courant en temps opportun, des cas et événements de force majeure. En toute hypothèse, la livraison dans les délais ne peut intervenir que si le Revendeur est à jour de ses obligations envers BeeOne.

Le Revendeur est informé que BeeOne assigne informatiquement chaque carte SIM MUCHO au nom du Revendeur. Les cartes SIM MUCHO livrées au Revendeur ne sont ni reprises, ni échangées. Le bénéfice de la commande est personnel au Revendeur et ne peut être cédé sans l'accord de BeeOne. Le Revendeur agit en tant que détaillant et revend les cartes SIM à ses clients. La revente par le Revendeur à des intermédiaires en lieu et place des clients est strictement interdite. Si malgré cette consigne le Revendeur livrait à des intermédiaires des produits MUCHO, le Revendeur est informé que son nom est assigné à ces produits et que sa responsabilité serait dans ce cas pleinement engagée au regard de l'article 16 des présentes C.G.V.R.

5. Processus spécifique aux commandes de cartes et de recharges

Les commandes ne sont définitives que lorsqu'elles ont été confirmées par écrit. BeeOne n'est lié par les commandes prises par ses représentants ou employés que sous réserve d'une confirmation écrite et signée. L'acceptation de BeeOne pourra également résulter de l'expédition des produits.

Le Revendeur passe commande à BeeOne par l'envoi d'un fax, d'un email à order@beeone.ch ou d'un appel téléphonique au délégué commercial responsable de son secteur. Les livraisons ne sont opérées qu'en fonction des disponibilités et dans l'ordre des commandes. BeeOne est autorisé à procéder à des livraisons de façon globale ou partielle. Les délais de livraison sont indiqués aussi exactement que possible mais sont fonction des possibilités d'approvisionnement et de transport de BeeOne. Les dépassements de délais de livraison ne

peuvent donner lieu ni à des dommages et intérêts, ni à des retenues, ni à l'annulation des commandes en cours. Toutefois, si un mois après la date indicative de livraison le produit n'a pas été livré, pour toute autre cause qu'un cas de force majeure, la vente pourra alors être résiliée à la demande de l'une ou l'autre partie : le Revendeur pourra obtenir restitution de son acompte à l'exclusion de toute autre indemnité ou dommage-intérêt.

BeeOne tiendra le Revendeur au courant en temps opportun, des cas et événements de force majeure. En toute hypothèse, la livraison dans les délais ne peut intervenir que si le Revendeur est à jour de ses obligations envers BeeOne.

Le Revendeur est informé que BeeOne assigne informatiquement chaque carte ou recharge au nom du Revendeur et que chaque recharge prévoit une date d'expiration. Le Revendeur est responsable de la gestion de son stock de cartes ou recharges en tenant compte tenu de la date d'expiration des recharges. Les cartes ou recharges préalablement livrées au Revendeur, qu'elles soient en cours de validité ou expirées, ne sont ni reprises, ni échangées. Le Revendeur peut soit agir revendre les cartes ou recharges à ses clients ou à des détaillants. En revanche, la revente des cartes ou recharges par le Revendeur à des grossistes est strictement interdite. Si malgré cette consigne le Revendeur livrait à des intermédiaires des cartes ou recharges BeeOne, le Revendeur est informé que son nom est assigné à ces produits et que sa responsabilité serait dans ce cas pleinement engagée.

Le Revendeur est cependant informé que BeeOne livre au Revendeur des cartes ou recharges en état inactif, qui ne doivent pas au stade de leur réception être mises en vente, sans avoir préalablement confirmé leur réception à BeeOne. A réception de la marchandise, le Revendeur est tenu de confirmer la réception des recharges en renvoyant le bulletin de livraison daté et signé à BeeOne par fax au numéro 0223005909 ou par email à order@beeone.ch. A réception de cette confirmation, BeeOne active les cartes ou recharges et confirme l'activation par fax ou email au Revendeur. Dès réception de la confirmation de l'activation par BeeOne, le Revendeur est autorisé à mettre en vente les produits.

En vendant des cartes ou recharges avant réception de la confirmation de l'activation des cartes par BeeOne, le Revendeur s'expose à une pénalité conventionnelle équivalente à deux fois le prix de vente public total du lot des cartes ou recharges affectées par la mise en vente avant activation.

6. Processus spécifique aux commandes de packs

Les commandes ne sont définitives que lorsqu'elles ont été confirmées par écrit par BeeOne. BeeOne n'est lié par les commandes prises par ses représentants ou employés que sous réserve d'une confirmation écrite et signée. L'acceptation de BeeOne pourra également résulter de l'expédition des produits.

Le Revendeur passe commande à BeeOne uniquement par l'envoi d'un formulaire de commande spécifique à order@beeone.ch. Les livraisons ne sont opérées qu'en fonction des disponibilités et dans l'ordre des commandes. BeeOne est autorisé à procéder à des livraisons globales ou partielles. Les délais de livraison sont indiqués aussi exactement que possible mais sont fonction des possibilités d'approvisionnement et de transport de BeeOne. Les dépassements de délais de livraison ne peuvent donner lieu ni à des dommages et intérêts, ni à des retenues, ni à l'annulation des commandes en cours. Toutefois, si un mois après la date indicative de livraison le produit n'a pas été livré, pour toute autre cause qu'un cas de force majeure, la vente pourra alors être résiliée à la demande de l'une ou l'autre partie : le Revendeur pourra obtenir restitution de son acompte à l'exclusion de toute autre indemnité ou dommage-intérêt.

BeeOne tiendra le Revendeur au courant en temps opportun, des cas et événements de force majeure. En toute hypothèse, la livraison dans les délais ne peut intervenir que si le Revendeur est à jour de ses obligations envers BeeOne.

Le Revendeur est informé que BeeOne assigne informatiquement chaque pack MUCHO au nom du Revendeur. Les packs MUCHO ne sont ni repris, ni échangés. Le bénéfice de la commande est personnel au Revendeur et ne peut être cédé sans l'accord de BeeOne. Le Revendeur agit en tant que détaillant et revend les packs à ses clients. La revente par le Revendeur à des intermédiaires en lieu et place des clients est strictement interdite. Si malgré cette consigne le Revendeur livrait à des intermédiaires des packs MUCHO, le Revendeur est informé que son nom est assigné à ces produits et que sa responsabilité serait dans ce cas pleinement engagée au regard de l'article 16 des présentes C.G.V.R.

Le Revendeur est également informé que BeeOne livre au Revendeur des packs MUCHO en état inactifs, qui ne doivent pas au stade de leur réception être mises en vente, sans avoir préalablement confirmé leur réception à BeeOne. A réception de la marchandise, le Revendeur est tenu de confirmer la réception des packs en renvoyant le bulletin de livraison daté et signé à BeeOne par fax au numéro +41 22 300 59 09. A réception de cette confirmation, BeeOne active les packs et confirme l'activation par fax ou email au Revendeur. Dès réception de la confirmation de l'activation par BeeOne, le Revendeur est autorisé à mettre en vente les packs.

En vendant des packs MUCHO non activés, le Revendeur s'expose à une pénalité conventionnelle équivalente à deux fois le prix de vente public des packs affectés par la mise en vente avant activation.

Le Revendeur est aussi informé de la spécificité des packs MUCHO. Ils sont composés d'un téléphone portable et d'une carte SIM MUCHO associée. Ces packs sont vendus au Revendeur avec un subventionnement financier qui lui permet de les revendre à un prix de vente public subventionné. BeeOne subventionne ces packs prépayés, dans le but de les rendre compétitifs et de générer un flux de clients qui utiliseront par la suite le service MUCHO. BeeOne attend donc du Revendeur que ces packs soient systématiquement enregistrés selon les conditions prévues à l'article 16 et vendus conjointement avec la carte SIM MUCHO incluse dans l'emballage. Pour chaque pack, dont la SIM associée ne serait pas enregistrée via l'interface MUCHO, ou dont la SIM associée ne serait pas rechargée dans les 4 mois suivant la livraison, ou qui serait vendu séparément de sa carte SIM associée présente dans l'emballage, le Revendeur s'expose à une peine conventionnelle par SIM, dont le montant est indiqué sur le formulaire de commande.

7. Livraison - Objet de la livraison

BeeOne se réserve le droit d'apporter à tout moment toute modification qu'il juge utile à ses produits et sans obligation de modifier les produits précédemment livrés, ou en cours de commande. BeeOne se réserve également le droit de modifier sans avis préalable les modèles définis dans ses prospectus ou catalogues.

8. Livraison – Risques

Les produits sont livrables franco de port. A compter de la remise physique des produits par BeeOne au Revendeur ou au transporteur les risques sont transférés au Revendeur qui, dès lors, se charge de tous frais, droits et taxes afférents aux produits. Lors de la livraison des produits, il appartient au Revendeur, en cas d'avarie ou de manquant, de faire toute constatation nécessaire et, le cas échéant, de reporter précisément ses réserves au bon de livraison ou de transport présenté par le transporteur. En toutes hypothèses, le Revendeur devra dans les trois (3) jours suivant la réception des produits, confirmer ses éventuelles réserves par courrier recommandé avec accusé de réception adressé au transporteur.

Dans les mêmes délais, le Revendeur devra transmettre à BeeOne une copie du courrier recommandé adressé au transporteur. En tout état de cause, et sous réserve de l'envoi du courrier recommandé précité dans le délai imparti, toutes actions à l'encontre du transporteur se prescrivent dans le délai d'un (1) an à compter de la date de livraison ou du jour où elle aurait dû avoir lieu, si la livraison a été retardée à cause du Revendeur.

9. Réception

Sans préjudice des dispositions précitées à prendre vis-à-vis du transporteur, toute réclamation relative à un défaut apparent ou à la non-conformité des produits livrés par rapport aux produits commandés devra, pour être recevable, être formulée par écrit recommandé avec accusé de réception, dans les 8 (huit) jours à compter de la réception des produits. A défaut, le Revendeur ne pourra rechercher la responsabilité de BeeOne.

Il appartient au Revendeur de fournir tout élément justificatif quant à la réalité du vice ou anomalie constaté et de laisser à BeeOne toute facilité pour procéder à la constatation de ce défaut et pour y porter remède. Le Revendeur s'abstiendra d'intervenir lui-même ou de faire intervenir un tiers à cette fin.

10. Retour – Modalités

Les produits MUCHO livrés au Revendeur ne sont ni repris, ni échangés.

11. Garantie sur les Packs MUCHO - Exclusions

Les défauts et détériorations provoqués par l'usure naturelle ou par un accident extérieur, ou par une modification du produit non prévue ni spécifiée par BeeOne, sont exclus de la garantie ainsi que : les chocs, la casse due très souvent au mauvais emballage lors du retour, les inversions de polarité, les surtensions (foudre ou inversion 110 V / 220 V). De plus, tout appareil ouvert par les soins du Revendeur ou "bricolé" par le Revendeur sera retourné en l'état. De même, la garantie ne jouera pas pour les vices apparents dont le Revendeur devra se prévaloir selon les conditions de l'article 9. Pour tous les types de panne, les frais de transport vers la station technique sont à la charge et sous la responsabilité du Revendeur ou du client. Le retour du produit en magasin est à la charge de la station technique dès lors que le produit est sous garantie. Dans le cadre des pannes hors garantie, les frais de retour pourront également être facturés au distributeur ou au client. A facturation de sa commande, le distributeur a 8 jours ouvrables pour indiquer les produits dits en « Panne au déballage (PAD) ». Il devra présenter sa facture d'achat afin d'obtenir un accord de retour auprès de BeeOne. Au-delà et dans un délai de 7 jours après la vente au client, le produit sera considéré comme « Panne mise en service (PMS) ». Le Revendeur devra présenter auprès de BeeOne, la facture de reprise (toutes les 2 à en-tête de sa société et au nom du client final) afin d'obtenir un accord de retour.

12. Facturation

A chaque livraison correspondra une facture. La date de facturation des produits est le point de départ de la date d'exigibilité en cas de paiement à terme. Cette facture comportera toutes les mentions légales obligatoires.

13. Paiement modalités

Sauf convention contraire, les factures sont émises par BeeOne et sont payables à son ordre et sans escompte. Les conditions de paiement sont les suivantes, sauf stipulations particulières entre le Revendeur et BeeOne : prépaiement à réception de facture. Constitue un paiement au sens du présent article non pas la simple remise d'un effet de commerce ou d'un chèque impliquant une obligation de payer, mais leur règlement à l'échéance convenue. Une fois le prépaiement reçu sur son compte, BeeOne procédera à la livraison.

14. Paiement : retard ou défaut

En cas de retard de paiement, BeeOne pourra, si bon lui semble, suspendre toutes les commandes en cours et/ou refuser toute nouvelle commande, sans préjudice de toute autre voie d'action. Toute somme non payée à l'échéance prévue donnera lieu de plein droit et sans mise en demeure préalable, au paiement d'intérêts de retard calculés sur la base d'un taux d'intérêt annuel de 8%. Cette pénalité sera appliquée à compter du jour suivant la date de règlement figurant sur la facture jusqu'au paiement intégral des sommes dues. Le montant de ces intérêts de retard sera imputé de plein droit sur toutes remises, ristournes, bonus ou rabais qui pourraient être dus au Revendeur. En cas de défaut de paiement, 8 jours après une mise en demeure restée infructueuse, la vente sera résiliée de plein droit. BeeOne pourra exiger la restitution des produits, sans préjudice de tous autres dommages-intérêts.

La demande de restitution frappera non seulement la commande en cause mais toutes les commandes impayées antérieures, qu'elles soient livrées ou en cours de livraison et que leur paiement soit échoué ou non. Lorsque le paiement est échelonné, le non-paiement d'une échéance entraînera l'exigibilité immédiate de la totalité de la dette, sans mise en demeure. Dans tous les cas qui précèdent, les sommes qui seraient dues pour d'autres livraisons, ou pour toute autre cause, deviendront immédiatement exigibles si BeeOne n'opte pas pour la résiliation des commandes correspondantes. Le Revendeur devra rembourser tous les frais occasionnés par le recouvrement contentieux des sommes dues, y compris les frais et honoraires des prestataires et autorités engagés dans la procédure de recouvrement. En aucun cas, les paiements ne peuvent être suspendus ni faire l'objet d'une quelconque compensation sans l'accord écrit et préalable de BeeOne. Tout paiement partiel s'imputera d'abord sur la partie non privilégiée de la créance, puis sur les sommes dont l'exigibilité est la plus ancienne. En l'hypothèse où la solvabilité du Revendeur serait jugée insuffisante ou viendrait à se détériorer, BeeOne se réserve le droit, selon ses critères, même après expédition partielle d'une commande, d'exiger au Revendeur qu'il produise toutes garanties jugées nécessaires aux fins de bonne exécution des engagements pris, ce que le Revendeur accepte d'ores et déjà.

Toute échéance de paiement non respectée entraîne l'annulation du droit au bonus SIM trimestriel et à la rémunération de visibilité prévue au contrat pour le trimestre considéré. Cette annulation ne réduit en aucun cas le montant de la créance due par le Revendeur.

15. Accès à la plateforme d'activation des SIM MUCHO

BeeOne a remis au Revendeur les identifiants d'accès secrets indiquant le Network ID, le POS ID, le vendor ID et le Password, lui permettant d'accéder en mode sécurisé à l'« Espace Revendeur » du site muchomobile.ch. Cet accès confidentiel permet au Revendeur d'activer sous sa responsabilité les cartes SIM MUCHO via Internet. Le Revendeur a également la possibilité d'activer les SIM MUCHO via fax au numéro 022 301 23 71 ou au 022 300 68 47. Le numéro de fax émis par le téléfax du Revendeur, ainsi que le code POSID remis, identifient le Revendeur lors de l'envoi d'une demande d'activation. Il est recommandé pour des raisons de sécurité au Revendeur de modifier son password lors de sa première connexion à la plateforme d'activation. La confidentialité des identifiants sont sous la seule responsabilité du Revendeur. Le Revendeur est averti que tout enregistrement réalisé avec son identifiant engage son entière responsabilité. Le Revendeur doit prévenir sans délai BeeOne en cas de perte ou vol de ses identifiants. Les Conditions Générales sont réputées acceptées par le Revendeur lorsqu'il procède à l'enregistrement d'une carte SIM MUCHO.

16. Procédure légale d'enregistrement de cartes SIM

Conformément à la loi, l'accès aux services MUCHO nécessite un enregistrement préalable du Client. Le Revendeur (à savoir lui-même, mais également ses employés) est le seul



responsable du bon respect de la procédure légale d'enregistrement et d'activation selon les art. 19 et 20 de l'Ordonnance sur la surveillance de la correspondance par poste et télécommunication (OSCPT). Le Revendeur a l'obligation d'obtenir du Client et d'effectuer une copie lisible d'une pièce d'identité officielle, à savoir obligatoirement : un passeport, une carte d'identité ou, pour les étrangers, l'un des documents suivants : Autorisation de séjour (permis B), autorisation d'établissement (permis C), autorisation de séjour courte durée (permis L), autorisation d'entrée sur le territoire au sens de l'art. 71 al. 2 de l'Ordonnance relative à l'admission, au séjour et à l'exercice d'une activité lucrative (OASA), autorisation de travail pour les artistes et musiciens avec engagements mensuels au sens de l'art. 71 al. 3 OASA, permis frontalier (permis G), permis N, permis S, permis F, permis Ci, ainsi que carte de légitimation délivrée par le DFAE pour les personnes bénéficiaires de privilèges, d'immunités et de facilités. Le Revendeur doit obligatoirement enregistrer les informations suivantes sur l'utilisateur : nom(s) et prénom(s); date de naissance; type et numéro de la pièce d'identité, ainsi que le pays ou l'organisation qui l'a établie; adresse; si elle est connue: profession; nationalité; date et heure de la remise de la carte SIM; lieu de la remise de la carte SIM, y compris nom et adresse complète; nom de la personne qui s'est chargée de la remise de la carte SIM. **Le Revendeur est l'unique responsable de ce contrôle et s'engage à n'enregistrer à ne communiquer que des données vérifiées, exactes et lisibles, y compris la copie de la pièce d'identité autorisée fournie par le Client.** S'il n'est pas possible de vérifier l'identité du Client sur présentation d'un document d'identité officiel mentionné ci-dessus, le Revendeur a l'interdiction de procéder à la vente, à l'enregistrement et/ou à l'activation d'une carte SIM MUCHO. Dans un tel cas, (i) BeeOne est en droit de désactiver unilatéralement et sans préavis cette carte SIM MUCHO, ainsi que les identifiants d'accès secrets remis au Revendeur et (ii) le contrat avec le Revendeur prend immédiatement fin. En outre, BeeOne pourra se retourner contre le Revendeur pour tout dommage causé (y compris par un tiers à qui la carte SIM aurait par la suite été cédée) suite au non-respect par le Revendeur des obligations décrites ci-dessus et intenter contre lui toute poursuite judiciaire utile, y compris pénale. En cas de demande des autorités compétentes, toutes les données mentionnées ci-dessus (y compris celles ayant trait au Revendeur) pourront être communiquées.

17. Prévention des cas de fraudes spécifiques aux recharges imprimées sur le point de vente

Le Revendeur disposant d'un terminal ou d'un parc de terminaux électroniques, reliés au réseau téléphonique, bénéficie d'une livraison électronique de BeeOne et peut imprimer localement une recharge et son code PIN sur le point de vente. Ce processus de dématérialisation a pour but de faciliter l'acheminement de cartes prépayées et recharges mobiles vers l'infrastructure informatique du Revendeur et de son ou ses points de ventes.

Une recharge électronique est une recharge qui est reçue par le Revendeur électroniquement et dont l'impression sur un support physique papier (ticket) est réalisée sur le lieu de vente du Revendeur.

Le contenu des textes et des visuels de la recharge livrée électroniquement ou physiquement porte la marque déposée par BeeOne et demeure de la seule compétence de BeeOne. Toute modification graphique, de texte du recto et/ou verso du ticket téléphonique, ultérieure à la validation de BeeOne, doit se faire uniquement après accord écrit de BeeOne. Les marques citées sur le présent contrat sont toutes des marques déposées par la société BeeOne Communications SA, à Carouge. A ce titre, elles sont la propriété de BeeOne et toute impression sur format papier ou électronique autres que celles indiquées par BeeOne sont formellement interdites, sans son accord préalable écrit. Le Revendeur est le seul responsable du maintien de la conformité des codes imprimés sur son réseau avec les visuels et textes fournis par BeeOne. Le Revendeur doit prendre toutes les mesures de qualité afin d'assurer la sécurité d'acheminement des codes vers ses terminaux, l'impression des recharges sur le



lieu de vente en conformité avec les données fournies par BeeOne et la lisibilité post impression des données durant au moins 18 mois.

La vente multiple isolée ou une fraude à grande échelle affecte notablement la confiance du client consommateur et porte un grave préjudice à la réputation de la marque affectée de BeeOne.

Le Revendeur prend de ce fait, toutes les mesures internes et externes afin d'assurer la totale confidentialité des recharges physiques ou électroniques vendues par BeeOne. Par mesure interne, il s'entend notamment que le Revendeur limite, contrôle scrupuleusement, organise l'accès aux données à un nombre très restreint d'employés. Le Revendeur bénéficiant d'un réseau de multiples terminaux électroniques déployés auprès de détaillants organise son service d'astreinte afin d'assurer une accessibilité 24/24 et 7/7 en cas de fraude ou d'alerte critique. A titre d'exemple, la première semaine de chaque nouvelle année, le Revendeur communiquera à BeeOne la liste de ses employés de service technique sous astreinte qui seront atteignables 7/7, 24/24 en cas de constat de fraude ou d'alerte critique.

Côté BeeOne, les personnes d'astreinte à contacter sont dans l'ordre :

1. Le service client de BeeOne : 0800 77 55 00
2. En absence de réponse dans les 15 minutes : 022 307 76 77

Par mesure externe, le Revendeur ne remet ces données à des tiers qu'exceptionnellement et moyennant le respect de procédures de sécurité éprouvées et spécifiées contractuellement avec ses partenaires sous-traitants. En particulier, le Revendeur s'interdit de fournir en codes de recharge MUCHO tout sous-traitant technique sans encrypter les données avec le logiciel PGP en version payante. La revente par le Revendeur de recharges à d'autres grossistes équipés de serveurs ou non est interdite. Le Revendeur endosse la totale responsabilité d'une fraude éventuelle qui affecterait les codes de recharge livrés préalablement par BeeOne et ce, même dans le cas d'une fraude avérée sur les infrastructures mises à disposition par ses sous-traitants.

Dès la confirmation de réception des codes de recharge par le Revendeur, celui-ci endosse entièrement la responsabilité de la confidentialité et de la sécurité des données en sa possession et ce, jusqu'à la vente du ticket de recharge au consommateur.

Un client achetant un code de recharge ayant déjà été préalablement vendu est assimilée à un cas de vente multiple isolé. Le constat de 5 cas répétés de vente-multiples de codes de recharge pour un même Revendeur est considéré comme un cas de fraude.

18. Traitement des cas de ventes-multiples isolé

Suite à la découverte d'un vol, d'une fraude, ou d'impressions de tickets erronés sur les systèmes informatiques de stockage, de distribution électronique ou d'impression d'un Revendeur, BeeOne s'interdit de procéder au blocage, à la reprise ou à l'échange de ces codes. BeeOne prévoit deux traitements distincts en fonction du caractère isolé ou répété de ventes-multiples de codes livrés à un Revendeur.

Sont considérés en tant que cas de ventes-multiples isolées, les cas suivants :

1. Cas de doubles-ventes ou ventes-multiples de mêmes codes
2. Cas de code PIN illisible sur un ticket téléphonique dont le numéro de série est lisible
3. Cas de codes dont la valeur imprimée est supérieure à la valeur du code livré
4. Cas d'un code ayant déjà été utilisé préalablement à l'achat du ticket téléphonique

La procédure retenue pour le traitement de ces cas de ventes-multiples isolées est la suivante :



1. Le client s'adresse au numéro de service client imprimé sur le ticket téléphonique en se plaignant d'avoir acheté un ticket ayant été préalablement utilisé.
2. L'agent du service client de BeeOne vérifie le numéro de série du ticket incriminé et identifie si le ticket téléphonique a généré des appels préalablement à la date de vente annoncée par le client. L'agent exige du client les informations suivantes mentionnées sur le ticket téléphonique du client : date et heure de la transaction, ID du terminal, PIN, No de série.
3. L'agent constate que la recharge téléphonique a été utilisée préalablement à la date de vente annoncée par le consommateur. L'agent demande au consommateur de lui envoyer le ticket de recharge incriminé par courrier ou d'envoyer une copie de celui-ci par email ou par fax. L'agent demande également au consommateur d'y joindre une copie de sa pièce d'identité.
4. L'agent BeeOne réceptionne le ticket de recharge envoyé par le consommateur. En recoupant les dates multiples avec les dates des premiers appels téléphoniques effectués, l'agent constate formellement la vente multiple isolée.
5. L'agent du service client de BeeOne offre immédiatement par téléphone au consommateur un code de recharge de la même valeur que celui du ticket incriminé.
6. L'agent BeeOne contacte par email le service client du Revendeur, transmet les informations obtenues avec copie du ticket de recharge incriminé. Dans cet email, l'agent BeeOne informe également le service client du revendeur du montant du ticket incriminé qui lui sera facturé.

Une fois par mois, BeeOne adresse au Revendeur une facture récapitulant l'intégralité des tickets remis aux clients à titre de dédommagement. Le prix de vente de ces codes facturés au Revendeur s'élève à la valeur faciale de la carte, afin de tenir compte des frais administratifs encourus par le traitement des réclamations.

19. Traitement des cas de ventes-multiples répétées

La procédure retenue pour traiter les cas de ventes-multiples répétées est la suivante :

1. Le service client de BeeOne alerte le service client du Revendeur d'une fraude, en livrant les Numéros de séries concernés.
2. Sous un délai de 2 heures, le service client du Revendeur confirme la suspension des ventes de codes BeeOne sur ses infrastructures informatiques.
3. Sous un délai de 24 heures maximum après l'alerte donnée par le service client de BeeOne (jours non ouvrés compris), le Revendeur fait l'inventaire dans son système informatique de tous les codes de BeeOne impactés par ces ventes-multiples répétées et fournit en retour à BeeOne la liste complète des numéros de séries des codes impactés par des multiples impressions. Au-delà du délai de 24 heures, une pénalité de 1 CHF par code vendu à double est appliquée par BeeOne par heure de retard et ce jusqu'à concurrence maximale de CHF 10'000.- par événement survenu.
4. La liste de tous les numéros de séries des codes affectés par ces doubles-ventes livrée par le Revendeur au service client de BeeOne est traitée ensuite par BeeOne conformément à la procédure applicable en cas de vente-multiple isolée. Les agents du service client de BeeOne contactent tous les consommateurs dont le numéro de téléphone a été visible sur les codes fraudés et leur offrent un code PIN de la même valeur.
5. A la fin de cette opération intensive, BeeOne émet une facture au Revendeur récapitulant l'intégralité des codes de recharges remis gratuitement en compensation



aux consommateurs à titre de dédommagement. Le prix facturé par BeeOne au Revendeur s'élèvera à la valeur faciale de la recharge offerte au client.

20. Consultation du statut de lots de codes de recharge

1. Le Revendeur sollicite BeeOne plusieurs fois par an, afin de vérifier l'état de codes suite à une impression douteuse ou d'une extourne de vente réalisée par un point de vente.
2. Chaque première semaine de chaque mois, BeeOne :
 1. Analyse les lots de codes à vérifier
 2. Bloque les codes n'ayant jamais été utilisés
 3. Renvoie un rapport détaillant l'état des codes reçus
 4. Etabli une note de crédit pour les codes bloqués.
3. A la suite de ce rapport, le revendeur retire définitivement de ses serveurs et terminaux tous les codes ayant été bloqués par BeeOne et ceux figurant sur le rapport.
4. Le Revendeur s'expose à une pénalité de CHF 500 par code bloqué et non retiré de ses serveurs, dans le cas où des codes bloqués seraient réintroduits dans les terminaux et repropoés ainsi à la vente ultérieurement à leur vérification.
5. Cette prestation de consultation de codes par BeeOne n'est pas facturée au Revendeur jusqu'à concurrence de maximum 10 codes par an. Au-delà de cette limite, cette prestation est facturée par BeeOne au Revendeur au prix de CHF 5.- par code consulté.

21. Distribution

Le Revendeur incorpore les produits de BeeOne à son assortiment et les propose activement à la vente à ses Clients.

22. Communications sur le lieu de vente

Le distributeur s'engage à présenter les produits de BeeOne dans tous ses points de vente en utilisant tous les supports de publicité sur le lieu de vente proposés par BeeOne. Toute utilisation par le Revendeur de logos propriété de BeeOne est strictement interdite sans accord écrit préalable. L'engagement de BeeOne à contribuer financièrement à des investissements publicitaires soutenant le Revendeur ne pourra être contracté par BeeOne que par la signature d'un contrat de Revendeur et ne pourra revêtir que la forme écrite.

Le Revendeur met à disposition **dans la mesure du possible** un espace pour la mise en place d'une signalétique des produits BeeOne et/ou une vitrine non exclusive à l'usage de MUCHO pendant la durée du contrat. Le Revendeur autorise BeeOne à placer ainsi à l'extérieur et à l'intérieur du point de vente la signalétique de marque BeeOne et MUCHO suivante :

En vitrine :

- Décor extérieur standard avec autocollants vitrines et de porte d'entrée
- Affiches MUCHO format A1 + A3

Le Revendeur est responsable des démarches administratives auprès de son bailleur et des autorités locales pour l'obtention des accords sur les vitrines et des paiements des taxes correspondantes.



A l'intérieur du point de vente, le Revendeur met en évidence les affiches, présentoirs, ainsi que les feuillets publicitaires MUCHO. Le Revendeur s'engage à maintenir, durant toute la durée du contrat, le matériel de visibilité dans son point de vente conformément à la première installation. Si un ou plusieurs éléments sont enlevés ou endommagés, le Revendeur a l'obligation d'en informer BeeOne dans les 48 heures. Le matériel de visibilité du point de vente sera alors remplacé gratuitement par BeeOne. Toute utilisation par le Revendeur de logo MUCHO est strictement interdite sans l'accord préalable écrit de BeeOne.

23. Conditions Commerciales

Les produits sont fournis au prix en vigueur au moment de la livraison. Les conditions commerciales en vigueur comprenant les prix applicables au Revendeur pour les produits MUCHO sont décrites à sur muchomobile.ch sous l'« Espace Revendeur » en tant que « Conditions Commerciales Applicables aux Revendeurs (C.C.A.R) ». Sauf contrat Revendeur écrit, seuls ces C.C.A.R publiées sur le site muchomobile.ch font foi pour les produits portant la marque MUCHO.

Les conditions commerciales en vigueur comprenant les prix applicables au Revendeur pour les autres produits sont décrites à sur beeone.com/login en tant que « Conditions Commerciales Applicables aux Revendeurs (C.C.A.R) ». Sauf contrat Revendeur écrit, seuls ces C.C.A.R publiées sur le site beeone.ch/login font foi pour les produits de BeeOne.

Ces conditions peuvent être modifiées unilatéralement à tout moment et sans préavis par BeeOne. L'activation ou la commande par le Revendeur après l'entrée en vigueur des nouvelles C.C.A.R vaut acceptation.

24. Réserve de propriété

Les produits vendus restent la propriété de BeeOne jusqu'à paiement intégral du prix facturé (principal et intérêts) mais le Revendeur en devient responsable dès leur remise matérielle, la livraison entraînant un transfert des risques. Le Revendeur s'engage, en conséquence, à souscrire un contrat d'assurance garantissant les risques de perte, vol et destruction des produits. Le paiement est considéré comme étant réalisé lorsqu'il est effectivement encaissé intégralement par BeeOne. La remise de traite ou de tout autre titre créant une obligation de payer ne constitue pas un paiement. Le défaut ou retard de paiement de l'une des échéances peut entraîner la revendication de propriété des produits. En cas de mise en faillite du Revendeur, BeeOne entend se prévaloir des dispositions légales en ce qui concerne les produits, objets de la réserve de propriété, qui n'auraient pas été intégralement et effectivement encaissés et qui se trouveraient encore détenus par le Revendeur. En cas de défaut de paiement de tout ou partie du prix à l'échéance, BeeOne pourra exiger de plein droit et sans formalité préalable, la restitution des produits aux frais, risques et périls du Revendeur, sans que cette restitution ne puisse être interprétée comme une résolution de la vente. De convention expresse, BeeOne pourra faire jouer les droits détenus en vertu de la présente clause pour n'importe quelle créance, sur la totalité des produits en possession du Revendeur, ceux-ci étant conventionnellement présumés être impayés.

25. Engagements de BeeOne

BeeOne s'engage à livrer les produits selon les Conditions Générales de Vente Revendeur en vigueur. BeeOne s'engage à offrir au Revendeur un soutien commercial de qualité, qui comprend : La formation continue de l'équipe de vente du Revendeur ; la mise à disposition d'un service client VIP, dédié aux Revendeurs du lundi au samedi de 9h à 18h via N° gratuit 0800 pour soutenir les enregistrements via fax ou online ; les visites régulières d'un délégué commercial.

26. Responsabilité



BeeOne ne peut être tenu responsable que des dommages prévisibles directement causés par son seul fait et en aucun cas, de dommages indirects et causés par les produits. BeeOne assume uniquement la responsabilité des dommages causés intentionnellement ou résultant d'une négligence grave et ayant des conséquences sur l'utilisation de ses services.

27. For juridique

Genève. Seule la loi suisse est applicable. Seule la version française fait foi dans le cas de divergences d'interprétation de traductions des versions allemande, italienne et anglaise.