

CGV MUCHO Internet :

1. Champ d'application

Les présentes conditions générales (ci-après « Conditions Générales ») régissent l'ensemble des services Internet fournis par BeeOne Communications SA (ci-après « BeeOne ») par l'intermédiaire de la marque commerciale enregistrée MUCHO (ci-après « MUCHO ») et s'appliquent à toute personne physique (à l'exclusion de toute personne morale) qui contracte avec BeeOne pour les services MUCHO (ci-après « Client ») en se procurant une connexion Internet MUCHO auprès d'un conseiller de BeeOne pour les services MUCHO Internet ou sur le site <https://muchomobile.ch>, créant ainsi une relation contractuelle entre BeeOne et le Client en lien avec des services Internet.

Les Conditions générales sont réputées acceptées par le Client, et la relation contractuelle entre BeeOne et le Client débute, lorsque le Client achète ou commande sa connexion MUCHO Internet. Art. 2 ci-dessous: « Début, durée et fin de la relation contractuelle ». Leur application est limitée à la durée de la relation commerciale telle que définie dans les présentes Conditions Générales.

La version en vigueur des présentes Conditions Générales est disponible sur <https://muchomobile.ch>.

La version française sert de référence en cas de conflit de traduction ou d'interprétation.

2. Début, durée et fin de la relation contractuelle

2.1 Le contrat de service avec le client est conclu ou MUCHO n'est lié que lorsque MUCHO a confirmé par écrit ou par e-mail l'inscription à un contrat de service signé par le client de manière juridiquement contraignante. MUCHO laisse le client fixer le début de l'utilisation des services. Le client prend connaissance du fait que le début de l'utilisation des services mis à sa disposition par MUCHO Internet peut éventuellement être retardé pour des raisons organisationnelles ou techniques. Le client ne peut en déduire aucun droit vis-à-vis de MUCHO.

2.2 Sauf stipulation contraire dans le contrat de services, le contrat de services est conclu pour une durée indéterminée.

2.3 Les délais de résiliation sont indiqués dans le contrat de service ou le formulaire d'inscription correspondant. La durée minimale du contrat doit être respectée. Ensuite, les contrats peuvent être résiliés avec un préavis de 60 jours avant la fin du mois. D'un commun accord, le contrat peut également être résilié dans d'autres délais ou à une autre date. Le crédit restant est dans tous les cas acquis à MUCHO Internet et ne peut en principe pas être remboursé.

2.4 Pour des raisons importantes, les deux parties peuvent résilier le contrat de service à tout moment avec effet immédiat. Cela s'applique en particulier si les services disponibles de MUCHO Internet ou les services tiers obtenus par le biais de ces services sont obtenus, utilisés, rendus accessibles ou transmis à des tiers non autorisés de manière contraire à la loi, au contrat ou au but, ainsi que si le présent contrat de services ou les dispositions d'utilisation de tiers ne sont pas respectés.

3. Obligations de MUCHO

3.1 MUCHO fournit les services selon l'offre avec professionnalisme et soin, conformément à l'état actuel de la technique.

3.2 Les installations et appareils mis à la disposition du client pour l'utilisation des services restent la propriété de MUCHO et le client n'obtient ni droit de disposition, ni droit d'auteur, ni aucun autre droit de protection sur ceux-ci. Les installations achetées par le client auprès de MUCHO font exception et sont décrites comme telles dans le contrat de service. Les équipements achetés chez MUCHO restent la propriété de MUCHO jusqu'au paiement intégral du prix d'achat.

3.3 MUCHO aide le client à établir un état stable pour l'utilisation des services. Si le client fait appel à cet effet à des prestations d'assistance qui ne peuvent plus être considérées par MUCHO comme appropriées ou usuelles dans la branche, ou si les efforts fournis par MUCHO sont dus à un dysfonctionnement de parties de l'installation du client ou à une utilisation inappropriée de sa part, MUCHO facturera au client ses efforts supplémentaires ou totaux aux tarifs actuels de MUCHO.

3.4 MUCHO s'engage à prendre ou à exécuter des mesures visant à remédier aux pannes et aux dysfonctionnements des services pendant les heures de travail habituelles du bureau de MUCHO. Les heures de travail habituelles sont les jours de la semaine du lundi au samedi, de 09h00 à 19h00, à l'exception des jours fériés fédéraux et cantonaux au siège de MUCHO ainsi que la période du 24 décembre au 2 janvier. En dehors des heures de bureau, le Service Level Agreement choisi par le client s'applique.

3.5 Le client n'a droit au remboursement des services facturés par MUCHO que si cela a été convenu au préalable par écrit dans un Service Level Agreement individuel. Pour toutes les autres pannes de services de télécommunication, les frais déjà payés ne sont pas remboursés.

3.6 Les éventuelles demandes de remboursement du client s'éteignent si une panne n'a pas fait l'objet d'une réclamation écrite adressée à MUCHO dans les 30 jours suivant la fin du mois civil concerné et si une demande de remboursement des frais correspondante n'a pas été formulée à cet effet auprès de MUCHO. Dans le cas de demandes justifiées, MUCHO les déduira toujours des futurs frais d'abonnement sous la forme d'un avoir.

3.7 La charge de la preuve de l'indisponibilité incombe au client.

4. Garantie

4.1 Dans la mesure où cela a été convenu, MUCHO garantit les niveaux de service pour les services conformément au SLA.

4.2 Les services sont en principe accessibles au client 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7. MUCHO ne peut toutefois pas garantir le fonctionnement ininterrompu et sans perturbation des services ni la protection absolue de son réseau. En cas de perturbations dans l'obtention et l'utilisation des services, le client a uniquement le droit de résilier le présent contrat s'il a immédiatement informé MUCHO par écrit de la perturbation et s'il a fixé à deux reprises un délai raisonnable pour y remédier. Les interruptions annoncées des services, notamment suite à des travaux de maintenance du fournisseur de médias concerné, ne sont pas considérées comme des perturbations.

4.3 Le client vérifie le service avant de l'utiliser de manière productive. Sauf disposition contraire dans le contrat de service, la responsabilité de la sauvegarde des données incombe au client. Le client prend des dispositions pour le cas où tout ou partie du service ne serait pas proposé correctement, par exemple par des contrôles périodiques, un diagnostic des pannes, des procédures de secours, une sauvegarde des données (business recovery). Le client est conscient qu'après la résiliation du présent contrat, le service sera interrompu. MUCHO ne garantit notamment pas que les données, contenus et/ou informations stockés sur les serveurs de MUCHO resteront accessibles après la résiliation du présent contrat.

4.4 MUCHO déclare de bonne foi que les services ne violent aucun droit de tiers.

4.5 Si un tiers affirme au client que le service viole un brevet ou un droit d'auteur de ce tiers, MUCHO défendra le client à ses propres frais contre cette réclamation et paiera tous les frais, dommages et intérêts et honoraires d'avocat jusqu'à concurrence du montant finalement imposé par un tribunal ou inclus dans un règlement approuvé par le client, à condition que le client (i) informe rapidement MUCHO par écrit et par lettre recommandée de la réclamation ; et (ii) permette à MUCHO de contrôler ou de participer à la défense et à toute négociation de règlement à cet égard.

4.6 Si une telle réclamation est faite par un tiers ou semble probable, le client accepte de permettre à MUCHO de continuer à utiliser le service, de le modifier ou de le remplacer par un service au moins équivalent sur le plan fonctionnel. Si MUCHO détermine qu'aucune de ces alternatives n'est raisonnablement disponible, MUCHO peut mettre fin au service. MUCHO émettra alors un avoir au client correspondant au montant payé par le client pour le service inutilisable. Les points 4.4 à 4.6 décrivent l'ensemble des obligations de MUCHO envers le client en ce qui concerne les réclamations pour violation de droits envers des tiers.

4.7 Le délai de garantie pour les appareils achetés est de 24 mois à compter de la réception. La garantie n'est valable et exécutoire qu'en Suisse. Pendant la période de garantie, les appareils défectueux (défauts de fabrication, de construction et de matériel) sont réparés ou remplacés au seul choix de MUCHO. Pendant la durée de la réparation, il n'existe aucun droit à un appareil de remplacement. Les appareils réparés ou remplacés ne bénéficient pas d'un délai de garantie prolongé ou renouvelé. Si un appareil n'est plus réparable, un appareil de remplacement équivalent sera remis au client, la détermination de l'appareil de remplacement équivalent étant réservée à MUCHO. Les droits de garantie susmentionnés ne s'appliquent pas en cas de défauts résultant : d'une utilisation et d'un fonctionnement non conformes aux spécifications du produit ; d'un entretien non conforme, insuffisant ou inapproprié ; de l'utilisation d'accessoires, de logiciels, etc. qui n'ont pas été fabriqués par le fabricant de l'appareil lui-même ou dont l'utilisation avec l'appareil n'a pas été autorisée par ce dernier ; de modifications non autorisées de l'appareil (y compris la modification/suppression de numéros de série, de codes supplémentaires, etc.) ; d'une utilisation abusive, de négligence, de hasard ou de perte ; d'une réparation non autorisée ou inappropriée. L'étendue de la garantie susmentionnée est exhaustive et remplace toutes les obligations de garantie légales. Dans la mesure où la loi le permet, toute responsabilité éventuelle de MUCHO est exclue. En particulier, MUCHO ne répond pas des dommages indirects ni des dommages qui ne sont pas survenus sur l'objet de la livraison lui-même (appelés dommages consécutifs au défaut). Pour faire valoir la garantie, le client doit envoyer l'appareil défectueux dans son emballage d'origine, accompagné d'une description du défaut, à l'adresse déterminée par MUCHO. Cette adresse sera communiquée au client par MUCHO sur demande.

5. Obligations du client

5.1 Lors de la commande, de l'enregistrement et de tout autre contact commercial avec MUCHO, le client est tenu de fournir des informations conformes à la vérité.

5.2 Le client s'engage à communiquer à tout moment à MUCHO ses données actuelles telles que son nom et son adresse et à communiquer immédiatement les modifications correspondantes en ligne, par lettre ou par fax.

5.3 Lors de l'utilisation des services, le client s'engage à respecter les dispositions contractuelles et légales applicables, notamment les présentes CGV, les autres dispositions contractuelles ainsi que les lois cantonales et fédérales en vigueur, notamment celles relatives à la protection des données, aux télécommunications et aux droits d'auteur. Les services ne doivent notamment pas être utilisés abusivement pour remplir des conditions pénales.

5.4 MUCHO peut prendre des mesures pour prévenir ou remédier à des perturbations et obliger le client à prendre lui-même des mesures. Après avoir donné un préavis, le Client doit permettre aux employés de MUCHO ou aux tiers mandatés au nom de MUCHO, dans la mesure où le maintien de la qualité du service l'exige, d'accéder aux installations techniques mises à disposition par MUCHO ou à celles utilisées pour l'utilisation des services de MUCHO, ainsi qu'aux autres installations nécessaires à la disponibilité des services de MUCHO.

5.6 Le client s'engage à informer immédiatement MUCHO des défauts, des pannes ou de l'indisponibilité des services ou des installations dont il a connaissance, et en particulier de toute utilisation des services contraire à la loi ou au contrat par lui-même, ainsi que par des tiers non autorisés (par exemple des pirates).

5.7 Le client s'engage à vérifier la facture et, en cas d'incohérence, à la contester par écrit (par e-mail, fax ou lettre) dans les 30 jours à compter de la date de facturation, faute de quoi la facture est considérée comme acceptée.

5.8 Le client protégera le(s) droit(s) d'utilisation et d'accès ainsi que la(les) sécurité(s) d'identification et d'authentification qui lui sont attribués contre tout accès par des tiers non autorisés et ne les transmettra pas à des utilisateurs non autorisés. Dès que le client et/ou l'un de ses utilisateurs a des raisons de penser que les autorisations d'utilisation et d'accès ont été obtenues illégalement par un tiers ou qu'elles pourraient être utilisées à mauvais escient, le client est tenu d'en informer immédiatement MUCHO.

5.9 Le client s'abstiendra de toute tentative de consulter lui-même ou par l'intermédiaire de tiers non autorisés des informations ou des données sans autorisation ou d'intervenir ou de faire intervenir des programmes exploités par MUCHO ou de pénétrer sans autorisation dans des réseaux de données de MUCHO.

5.10 Si un tiers fait valoir une violation de la loi par le biais des données, contenus et/ou informations mis à disposition par le client, MUCHO est en droit de bloquer les données, contenus et/ou informations dans leur intégralité ou provisoirement. Dans ce cas, MUCHO demandera au client de mettre fin à la violation de la loi dans un délai raisonnable ou de prouver la légalité des données, contenus et/ou informations. Si le client ne répond pas à cette demande, MUCHO est en droit de supprimer les données correspondantes et/ou de résilier le contrat pour motif grave sans respecter de délai. Les demandes de dommages et intérêts demeurent réservées.

6. Les frais

6.1 La rémunération des services fournis par MUCHO est déterminée par le présent contrat de services ou par la liste de prix en vigueur. Sauf mention contraire, elles s'entendent TVA comprise.

6.2 MUCHO peut adapter les tarifs à tout moment, en particulier en cas de modification des coûts de production ou des taux d'imposition (TVA), moyennant un préavis de 30 jours pour la fin de chaque mois. Si le client est considérablement désavantagé par une telle modification, il a le droit de résilier le contrat à l'entrée en vigueur des nouveaux prix. Ce droit de résiliation s'éteint à l'entrée en vigueur des nouveaux prix.

6.3 Les frais de base indépendants de l'utilisation sont facturés à l'avance au client tous les mois, tous les trimestres, tous les semestres ou tous les ans. Les mois civils entamés sont facturés au prorata. Les frais variables et les frais liés à l'utilisation sont facturés mensuellement. Le client s'engage à payer le montant facturé jusqu'à la date d'échéance indiquée sur le formulaire de facturation. Le client doit utiliser les coordonnées bancaires mentionnées sur la facture pour effectuer son paiement. Les éventuels frais de paiement à la charge de MUCHO sont à la charge du client.

6.4 Si le client ne s'acquitte pas de son obligation de paiement à l'expiration du délai de paiement, il est automatiquement mis en demeure et s'engage à payer des intérêts moratoires de 5%. Si le paiement n'est toujours pas effectué après la mise en demeure ou à l'expiration du délai de mise en demeure, MUCHO est en droit de suspendre tous les services fournis au client, même sans autre notification, et/ou de résilier le contrat sans préavis conformément au point 2.4. MUCHO a le droit de prélever une taxe supplémentaire de 40 CHF pour le blocage du service.

6.5 Les redevances indépendantes de l'utilisation telles que les taxes de base sont également dues en cas de services bloqués. MUCHO peut à tout moment exiger du client des garanties (caution) en cas de doute justifié quant au respect des conditions de paiement contractuelles.

6.6 Sur demande, le client peut demander par écrit les bases de calcul pour la facturation. MUCHO fournit au client les bases de calcul dans la mesure où celles-ci peuvent être élaborées avec des efforts techniques raisonnables. Si la facturation des frais est correcte, le client doit rémunérer MUCHO pour le travail occasionné par l'élaboration des bases de calcul selon les tarifs horaires convenus de MUCHO.

7. Responsabilité

7.1 MUCHO s'engage à fournir les prestations avec professionnalisme et soin, conformément au contrat de prestations de services signé par le client et aux CGV en vigueur et actuelles.

7.2 Dans la mesure où la loi le permet, MUCHO exclut toute responsabilité pour les dommages directs et indirects ainsi que pour les dommages consécutifs à un défaut, tant pour elle-même que pour les auxiliaires qu'elle a engagés pour l'exécution du contrat.

7.3 MUCHO n'est pas responsable des contenus créés par des tiers ou consultables auprès de tiers. MUCHO ne peut pas donner d'assurance pour de tels contenus et ne peut pas non plus assumer de responsabilité ou de garantie pour leur exactitude, leur exhaustivité, leur actualité, leur légalité ou leur pertinence, leur disponibilité et leur livraison en temps voulu.

7.4 Il incombe au client de protéger les installations et appareils informatiques en sa possession utilisés pour les services de MUCHO ainsi que les données utilisées à cet effet ou accessibles par le biais des services de MUCHO, y compris les données de programme, contre tout accès non autorisé, virus, attaques de toute nature et manipulations.

7.5 Le client peut être tenu responsable de tous les dommages causés à MUCHO ou à des tiers par son utilisation des services MUCHO ou être tenu pour responsable.

7.6 Si MUCHO ne peut pas remplir ses obligations contractuelles en raison d'un cas de force majeure, comme par exemple des phénomènes naturels d'une intensité particulière, des grèves, des émeutes, des guerres, des perturbations des prestations de la part de tiers, des exigences imprévues des autorités, etc., l'exécution du contrat est suspendue aussi longtemps que dure l'événement de force majeure. La responsabilité de MUCHO est exclue dans ces cas.

8. Sécurité des données et Protection des données

8.1 MUCHO s'engage à respecter la législation applicable en matière de protection des données lors du traitement des données personnelles. La déclaration de protection des données de MUCHO fait partie intégrante du contrat de service.

8.2 Si cela a été convenu, une annexe complémentaire relative au traitement des données de commande s'applique également.

9. Dispositions finales

9.1 Toute modification ou tout ajout au contrat de services doit être fait par écrit, faire référence à la disposition à modifier et être signé valablement par les parties contractantes.

9.2 En cas de contradiction entre les versions en différentes langues des différents documents contractuels, seule la version en langue française fait foi. MUCHO se réserve le droit de mettre à disposition du client les fiches de prestations uniquement dans la version en langues françaises comme version déterminante.

9.3 Si l'une des dispositions du contrat conclu avec le client devient nulle ou sans effet juridique, les autres dispositions restent en vigueur. Dans ce cas, les dispositions nulles ou sans effet juridique doivent être remplacées par une disposition valable dont l'effet économique est aussi proche que possible du point de vue juridique de celui de la disposition nulle.

9.4 MUCHO se réserve le droit de modifier les présentes CGV à tout moment. Les modifications sont communiquées au client par écrit ou via Internet sous muchomobile.ch et remplacent les CGV précédentes. Si le client devait être considérablement désavantagé par les modifications des dispositions, il est en droit de résilier le contrat en conservant les anciennes conditions pour la prochaine date de résiliation possible. Le droit de résiliation s'éteint à l'entrée en vigueur de la modification.

9.5 Droit applicable et for juridique : le contrat de services est soumis au droit suisse. Le tribunal compétent est celui du siège social de MUCHO en vigueur au moment de l'introduction de la plainte. Les fors obligatoires demeurent réservés.