

# CGVs MUCHO Prepaid & Abonnement:

## 1. Champ d'application

Les présentes conditions générales (ci-après « Conditions Générales ») régissent l'ensemble des services de téléphonie mobile prépayés et abonnements 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 carte SIM MUCHO auprès d'un revendeur agréé (ci-après « Revendeur »), d'un conseiller de BeeOne pour les services MUCHO ou sur le site <https://muchomobile.ch>, créant ainsi une relation contractuelle entre BeeOne et le Client en lien avec des services prépayés (ci-après « Services Prepaid ») ou la conclusion d'un abonnement (ci-après « Abonnement » ou « Abonnements »).

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 carte SIM MUCHO pour les Services Prepaid ou Abonnement, via le canal online ou dans un point de vente physique (cf. toutefois 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.

En cas de divergence avec les Conditions Générales, les dispositions particulières du contrat et les conditions particulières prévalent.

## 2. Début, durée et fin de la relation contractuelle

**2.1 Condition suspensive.** La relation contractuelle entre BeeOne et le client débute conformément aux termes de l'Art. 1 ci-dessus: « Champ d'application ». Les obligations contractuelles respectives de BeeOne et du Client sont toutefois **suspendues jusqu'à l'enregistrement valable du Client** (cf. Art. 12 ci-dessous: « Obligations de BeeOne et du Client liées à la surveillance de la correspondance par poste et télécommunications ») et l'activation de la carte SIM MUCHO par BeeOne. **Si l'enregistrement valable n'est pas effectué dans un délai de 60 jours à compter de l'achat ou commande la carte SIM MUCHO, et que par conséquent, l'activation de ladite carte ne peut avoir lieu, la relation contractuelle prend fin immédiatement. Dans un tel cas, les frais de dossiers initialement prélevés, ainsi qu'une indemnité forfaitaire correspondant au montant de la première mensualité prélevée, restent acquis à BeeOne.** Toutefois, si le Client souhaite toujours s'enregistrer après la période de 60 jours, il peut en faire la demande par téléphone ou par écrit auprès de BeeOne qui pourra, à bien plaisir, lui permettre de bénéficier des services MUCHO (après enregistrement valable) sans avoir à commander une nouvelle carte SIM MUCHO.

**2.2 Conditions particulières liées aux Services Prepaid.** La relation contractuelle entre BeeOne et le Client en lien avec les Services Prepaid débute conformément aux Art. 1 « Champ d'application » et 2.1 « Condition suspensive » ci-dessus. Elle prend fin à l'expiration de la carte SIM MUCHO (cf. ci-dessous Art. 6.5 « Non-utilisation des services proposés par BeeOne et conséquences »). Les cartes SIM MUCHO peuvent être vendues au Client avec un crédit téléphonique initial déterminé par BeeOne, dont le montant et la date d'expiration peuvent varier selon la date, le lieu d'enregistrement et le canal d'enregistrement de la carte SIM. A l'expiration de la carte SIM (par exemple, en cas de non-utilisation

de la carte SIM ou en cas d'usage abusif de celle-ci, cf. ci-dessous Art. 6 « Obligations du Client »), **tout crédit téléphonique résiduel est perdu**; il n'est donc ni remboursable ni transférable.

Par ailleurs, **aucune carte SIM MUCHO ne sera enregistrée si un Client détient déjà 5 ou plus de 5 cartes SIM MUCHO.**

**2.3 Conditions particulières liées aux Abonnements.** Le contrat d'Abonnement est conclu sous réserve d'un examen positif de la solvabilité du Client, effectuée de manière systématique par BeeOne. BeeOne se réserve le droit de refuser la conclusion de l'Abonnement en fonction du résultat de l'examen de solvabilité du Client et, le cas échéant, de lui proposer de souscrire aux Services Prepaid.

Si l'Abonnement prévoit une durée minimale du contrat, celle-ci démarre dès l'utilisation de la prestation facturée (cf. toutefois Art. 2.1 ci-dessus « Condition suspensive »). Si l'Abonnement ne prévoit pas de durée minimale du contrat, sa durée est illimitée et sujette à résiliation ordinaire, anticipée ou pour justes motifs (cf. Art. 9 à 11 ci-dessous).

En outre, **un Client ne peut commander plus de 5 Abonnements à son nom.**

BeeOne est libre d'accepter ou non le transfert de la titularité d'un Abonnement d'un Client à un tiers.

**2.4 Validité de la commande.** Une commande est considérée comme valablement passée uniquement lorsqu'elle est soumise par le Client et enregistrée par BeeOne. BeeOne peut annuler une commande en cas de commandes multiples ou de commandes dépassant la quantité admise (cf. ci-dessus Art. 2.2 « Conditions particulières liées aux Services Prepaid » et Art. 2.3 « Conditions particulières liées aux Abonnements »). **Dans tous les cas, BeeOne peut refuser toute commande sans explications.**

**2.5 Commandes sur internet.** La livraison de la carte SIM MUCHO suite à la commande en ligne a lieu **en Suisse uniquement.** Le Client doit avoir une adresse valable en Suisse pour pouvoir commander ladite carte SIM MUCHO et pour pouvoir accéder aux Services Prepaid ou aux Abonnements. En cas de doute, BeeOne est autorisé à demander au Client de prouver son adresse en fournissant des documents officiels l'attestant.

### **3. Services fournis par BeeOne**

**3.1 Généralités.** BeeOne fournit au Client des services de téléphonie mobile tels que définis sur <https://muchomobile.ch>. En particulier, BeeOne met à disposition du Client un raccordement mobile, que le Client peut utiliser en Suisse et à l'étranger grâce aux partenaires roaming de BeeOne. BeeOne s'engage vis-à-vis du client à fournir avec soin les prestations dues contractuellement, qui sont définies pour l'usage ordinaire de la clientèle privée. Pour cela, BeeOne fait appel à des tiers qui contribuent à l'exécution de ses obligations contractuelles. Il n'y a pas de garantie ou d'assurance quant à la disponibilité de services surtaxés ou de paiements via SMS ou numéro 0900 sur le réseau MUCHO. En outre, BeeOne n'est pas agréé auprès des services d'identité numérique (Swiss ID)

**3.2 Interruptions.** BeeOne s'efforce d'assurer une grande disponibilité quant à ses prestations. Toutefois, **BeeOne ne peut pas garantir un fonctionnement sans interruption et sans dérangement de son infrastructure et de ses prestations de service.** BeeOne ne peut notamment pas garantir (i) une couverture du réseau mobile sur tout le territoire, (ii) l'intégrité des données transmises via le réseau, (iii) la capacité et le temps de transmission déterminés, (iv) le contenu et/ou les prestations fournis par des tiers, (v) une protection absolue de son réseau contre des accès ou des écoutes illicites et contre les logiciels nuisibles (il incombe au Client de protéger son infrastructure et ses données contre des accès non autorisés de la part de tiers en prenant les mesures nécessaires - selon le niveau actuel de la technique - et pour empêcher que son infrastructure ne soit utilisée pour la propagation de contenus illicites ou nuisibles de quelque façon que ce soit – cf. Art. 3.3 ci-dessous « Risques

encourus lors de l'utilisation des prestations et mesures prises par BeeOne »), (vi) la couverture du réseau mobile en itinérance selon les accords en place, (vii) la protection des données suite à des dérangements de réseau, (viii) des mesures de sécurité permettant d'éviter des dommages aux appareils des clients (à ce sujet, cf. Art. 3.3 ci-dessous « Risques encourus lors de l'utilisation des prestations et mesures prises par BeeOne »). BeeOne est en outre autorisée à interrompre ses services pour cause de dépannage ou de maintenance. En cas de déménagement du Client, aucune garantie n'est donnée que les prestations proposées par BeeOne seront également disponibles et dans les mêmes conditions au nouveau lieu de résidence (dans un tel cas, cf. Art. 11 ci-dessous « Résiliation pour juste motifs»). L'acheminement des SMS vers des destinations internationales est pris en charge par les plus de 800 partenaires de terminaison internationale de BeeOne. Cet acheminement de SMS ne peut être garanti par BeeOne et reste sous le contrôle exclusif des opérateurs locaux chargés d'acheminer ces SMS vers leurs abonnés. En outre, BeeOne ne garantit aucune disponibilité minimale pour le trafic minimal de données sur le réseau mobile. Les vitesses de transmission indiquées sur le site <https://muchomobile.ch> désignent les meilleures performances disponibles et ne peuvent pas être garanties. BeeOne est libérée de son obligation de prestation dans les cas de force majeure.

**3.3 Risques encourus lors de l'utilisation des prestations et mesures prises par BeeOne.** BeeOne prend toutes les précautions pour protéger son réseau des intrusions des tiers. Elle ne peut cependant pas garantir (i) que l'infrastructure du réseau est intégralement protégée contre les accès non autorisés ou les écoutes non autorisées et (ii) que le spamming, les logiciels nuisibles, les spyware, les hackers ou les attaques par hameçonnage, etc., n'entravent pas l'utilisation de la prestation, ne détériorent pas l'infrastructure du client (p. ex. les terminaux, les PC) ou ne lui causent pas de dommage d'une quelconque manière. BeeOne est en droit de contrôler les appareils connectés au réseau de télécommunications pour vérifier un éventuel défaut de sécurité, de mettre en place des filtres et de prendre d'autres mesures afin de protéger l'infrastructure de BeeOne, celle du client et celle de tiers par rapport à des contenus ou des logiciels illicites ou nuisibles, et d'empêcher l'accès à des contenus illicites ou inadaptés à des enfants mineurs. En outre, le Client peut demander le blocage des services payants (0900, SMS surtaxés, numéros courts, etc.) à BeeOne.

**3.4 Moyens techniques et infrastructure.** BeeOne est libre dans le choix des moyens techniques utilisés pour fournir les prestations convenues. Font par exemple partie des moyens techniques les infrastructures, les plateformes, les technologies et protocoles de transmission ainsi que les interfaces utilisateurs. BeeOne s'efforce de mettre à disposition des prestations de service et des réseaux de parfaite qualité. Tout dérangement survenant sur un réseau situé dans la zone d'influence de MUCHO sera supprimé aussi rapidement que possible.

**3.5 Information en cas de consommation excessive.** BeeOne n'est pas tenue de surveiller la consommation des prestations de service par le Client. Si les frais d'utilisation du Client augmentent de manière excessive, BeeOne peut en informer le client, mais elle n'y est pas contrainte. Le Client peut cela dit définir lui-même sa limite de dépense mensuelle sur son espace client nommé myMUCHO (<https://muchomobile.ch>).

**3.6 Attribution et affichage du numéro de téléphone.** Le Client n'a aucun droit à l'attribution et/ou au maintien d'un numéro de téléphone en particulier. Pour des raisons techniques, en cas de besoin de l'exploitation ou suite à des obligations réglementaires, les numéros d'appel liés à des cartes SIM MUCHO peuvent être retirés ou modifiés par BeeOne sans dédommagement. Le Client peut supprimer lui-même gratuitement l'affichage du numéro d'appel dans les paramètres de configuration de son téléphone.

**3.7 Droits de propriété intellectuelle.** BeeOne - ou les tiers autorisés - conservent tous les droits de propriété intellectuelle existants ou résultants de l'exécution du contrat.

#### **4. Acquisition de marchandises ou de prestations de tiers**

Lorsque le Client utilise des raccordements fournis par BeeOne pour l'acquisition de marchandises ou de prestations de tiers et dans la mesure où rien d'autre n'a été spécifié explicitement par contrat, BeeOne n'est pas partenaire au contrat entre le Client et les tiers, que ce soit pour les marchandises ou les prestations concernées. BeeOne n'assume aucune responsabilité ou aucune garantie pour des commandes de ce genre ou pour l'acquisition de prestations ou de marchandises, même dans les cas où BeeOne effectue l'encaissement des sommes dues à des tiers.

#### **5. Tarifs**

**5.1 Généralités.** Les tarifs en vigueur pour l'utilisation des services MUCHO et les tarifs de roaming sont disponibles sur <https://muchomobile.ch>. Concernant le roaming, le Client (sauf avis contraire de sa part) est immédiatement informé par sms par BeeOne en cas de passage sur un réseau de téléphonie mobile étranger. Le Client a notamment la possibilité de fixer une limite de coûts ou de bloquer l'accès au roaming, et ce gratuitement depuis son espace client myMUCHO. Il garde, en outre, la possibilité de désactiver et de réactiver à tout moment l'accès au roaming depuis son espace client myMUCHO ou depuis son dispositif mobile, ainsi que celle d'utiliser des prestations de roaming proposées par des fournisseurs tiers.

**5.2 Dispositions spéciales concernant les Abonnements.** Dans la mesure où le contrat de téléphonie n'en dispose pas autrement, les dispositions suivantes s'appliquent :

- (i) Sont facturés **en plus du prix fixe standard** dans le cas des Abonnements Flat Rate (i.e. les Abonnements avec appels illimités en Suisse dans le cadre d'un usage privé conforme aux présentes Conditions Générales) : (i) les communications vers l'étranger, (ii) les communications établies vers les numéros spéciaux (090x, 084x, 18xx) et (iii) les communications établies vers les services à valeur ajoutée (BeeOne s'assurant que les services à valeur ajoutée puissent être clairement reconnaissables par les utilisateurs) et les taxes à verser pour les options (i.e. lors d'achat d'un lot supplémentaire de données ou d'appel qui vient s'ajouter au prix fixe standard l'Abonnement en cours). Ces éléments ne sont compris dans les Abonnements Flat Rate que si cela est expressément indiqué.
- (ii) Les Flat Rates de SMS (i.e. les Abonnements avec envois de SMS illimités) **ne sont valables que pour les SMS envoyés en Suisse**. Les SMS envoyés vers l'international sont facturés individuellement et en plus.
- (iii) Les reliquats de données non utilisées en fin de période de facturation, généralement en fin de mois, sont perdus et ne sont pas reportés pour la prochaine période.
- (iv) Les appels ou l'envoi de SMS depuis la Suisse vers certains services à valeur ajoutée sont bloqués.
- (v) **Sauf indication expresse, les données incluses dans les Abonnements ne sont valables que depuis la Suisse.**
- (vi) Le **débit de l'internet mobile peut être réduit** après le dépassement d'un certain volume de données quotidien ou mensuel selon la description du produit visible dans l'aperçu des tarifs (cf. ci-dessous Art. 6.3 « Usage non-conforme des services fournis par BeeOne »).

**5.3 Adaptations des tarifs.** BeeOne se réserve le droit d'adapter à tout moment ses tarifs, ses prestations de services, les conditions particulières et les conditions de l'offre. Dans un tel cas, BeeOne en informe le Client en temps voulu et à l'avance.

Le Client a alors le choix soit de tacitement accepter les nouveaux tarifs/les nouvelles conditions et de poursuivre telle quelle son utilisation des services offerts par BeeOne, soit

- (i) s'il bénéficie de Services Prepaid: le Client peut utiliser son crédit résiduel et/ou son pack mensuel actif avant l'entrée en service des modifications, pour ensuite décider de stopper son usage en raison des nouvelles conditions;
- (ii) s'il bénéficie d'un Abonnement: le Client peut résilier son Abonnement jusqu'au moment de l'entrée en vigueur de la modification, faute de quoi il sera considéré qu'il a tacitement accepté les modifications concernées. Ceci permet au Client de résilier son Abonnement sans respecter le délai de résiliation, pour autant que la résiliation parvienne à BeeOne avant la mise en place des nouveaux tarifs (cf. Art. 14 ci-dessous « Modification des Conditions Générales »).

**5.4 Disposition spéciales liées à l'offre « Rabais promotionnel ».** Un « rabais promotionnel » est une offre spéciale proposée par BeeOne et offrant une remise permanente sur le prix fixe standard d'un Abonnement, qui est uniquement garantie au Client (i) de son vivant, (ii) à la condition qu'il reste Client chez BeeOne et titulaire d'un Abonnement, et (iii) pour autant qu'il respecte à la lettre ses obligations de paiement et d'utilisation normale du service mobile selon les présentes Conditions Générales (y compris concernant l'utilisation « normale » des services MUCHO, cf. ci-dessous Art. 6.2 « Usage conforme des services MUCHO »).

**Dès lors que le Client bénéficiant d'une offre «rabais promotionnel» ne remplit pas ou plus les conditions précitées, le Client ne bénéficiera plus du «rabais promotionnel» et les services MUCHO seront facturés au tarif standard d'un Abonnement (cf. ci-dessus Art. 5.1 et 5.2).**

**5.5 Restrictions supplémentaires liées aux services Prepaid.** Des restrictions supplémentaires s'appliquent aux différents packs offerts par BeeOne, conformément à la description du pack concerné sur le site internet <https://muchomobile.ch>. L'aperçu des prestations disponibles sur le site <https://muchomobile.ch> est partie intégrante de la relation contractuelle entre BeeOne et le Client. Des fonctions supplémentaires et/ou des réductions proposées gratuitement ou moyennant des frais peuvent également y être proposées. **BeeOne se réserve le droit d'étendre, de limiter, de suspendre ou de modifier à tout moment les options de service (cf. ci-dessous Art. 14 « Modifications des Conditions Générales »).** La modification unilatérale de son pack par le Client n'est possible qu'en sollicitant un changement de pack aux conditions fixées par BeeOne, le changement de pack prenant effet au plus tôt dès le mois suivant.

**5.6 Restrictions supplémentaires liées aux Abonnements.** La modification unilatérale de son Abonnement par le Client n'est possible qu'en sollicitant un changement d'Abonnement aux conditions fixées par BeeOne, le changement d'Abonnement prenant effet: (i) au plus tôt dès le mois suivant en cas d'évolution vers un tarif plus élevé que celui auparavant applicable; et (ii) au plus tard dans les 60 jours pour la fin d'un mois en cas d'évolution vers un tarif moins élevé que celui auparavant applicable.

Le Client prend note du fait que les reliquats éventuels de données ou minutes de l'abonnement précédent sont à consommer pendant le mois en cours et ne sont pas transférables au nouvel abonnement. Seul le crédit éventuel restant est reporté d'un abonnement à l'autre.

En tout état, les changements d'Abonnement peuvent faire l'objet de frais administratifs à la charge du Client, facturés conformément à l'annexe conformément à l'annexe « Frais administratifs et frais de recouvrement » disponible sur <https://muchomobile.ch>.

## **6. Obligations du Client**

**6.1 Généralités.** Le Client doit utiliser les services MUCHO conformément aux présentes Conditions Générales et au droit suisse en vigueur. BeeOne ne sera en aucun cas tenu responsable d'une utilisation abusive de ses services et des conséquences en résultant. En particulier, BeeOne n'assume aucune responsabilité en ce qui concerne (i) les contenus que le client se fait transmettre ou qu'il fait exploiter par BeeOne ou qu'il rend accessible à des tiers, (ii) les contenus que le Client obtient au travers des réseaux de télécommunications, (iii) l'exactitude, l'intégralité, l'actualisation, la légitimité ou l'utilité, l'accessibilité ainsi que la mise à disposition dans les délais des informations qui ont été générées par des tiers, qui sont consultables par des tiers ou qui ont été rendues accessibles grâce aux prestations de BeeOne. En outre, si le Client utilise son compte de telle sorte qu'il viole des droits de la personnalité, des droits de propriété intellectuelle, et/ou tout autre droit de tiers, il doit répondre lui-même de ses actes. BeeOne décline toute responsabilité à cet égard.

**6.2 Usage conforme des services fournis par BeeOne.** L'utilisation des cartes SIM MUCHO est réservée à un usage normal mobile, soit un **usage privé entre personnes physiques** (à l'exclusion de personnes morales) et **sans but lucratif direct**.

Pendant la durée de la relation commerciale, le Client a le droit non transférable et non exclusif d'utiliser les services et les produits mis à disposition par BeeOne conformément aux présentes Conditions Générales et à toute autre disposition contractuelle applicable.

L'utilisation conforme des services fournis par BeeOne couvre l'utilisation mobile normale de smartphones, de tablettes, d'ordinateurs portables, de montres connectées et d'autres appareils mobiles.

**6.3. Usage non-conforme des services fournis par BeeOne.**

L'usage des services MUCHO est considérée comme non conforme si ledit usage diverge significativement d'une **utilisation normale mobile privée** (tout usage professionnel étant exclu) ou s'il s'avère notamment que la carte SIM MUCHO est utilisée (i) pour des applications spéciales (notamment applications de surveillance), (ii) pour le partage constant de connexion (par exemple grâce à un « Hotspot Device », les fonctions de hotspot (Tethering ou partage de connexion) des appareils mobiles étant prévues pour la connectivité mobile personnelle; **pour autant que les produits ne soient pas expressément prévus à cet effet, les Abonnements mobiles ne doivent pas servir à remplacer l'Internet sur réseau fixe**), (iii) pour la substitution d'un accès internet fixe ou liaisons machine, (iv) pour des appels de masse (telemarketing), (v) pour l'acheminement d'appels sur le réseau mobile de BeeOne au moyen de passerelles GSM, (vi) pour l'établissement de communications permanentes, communications entraînant des versements directs ou indirects, (vii) pour le transfert de communications vers des numéros à valeur ajoutée, (viii) pour la diffusion de publicité de masse ou de logiciels nuisibles, (ix) pour le raccordement d'appareils non compatibles avec l'infrastructure de BeeOne, (x) pour l'accès ou l'utilisation non autorisée d'élément de réseau, (xi) pour une utilisation excessive pouvant entraîner une surcharge du réseau, (xii) pour l'utilisation de comptes MUCHO pour effectuer des appels non issus d'une carte SIM MUCHO, ainsi que (xiii) pour des appels machine-machine.

En cas d'utilisation non-conforme, BeeOne se réserve à tout moment le droit (i) d'exiger du Client une utilisation conforme à la loi et aux dispositions contractuelles, (ii) d'interrompre, de limiter ou d'exclure la fourniture des prestations, ou (iii) de prendre toute autre mesure appropriée, y compris suspendre le compte du Client et/ou de résilier le contrat liant BeeOne au Client (cf. ci-dessous Art. 11.1 « Résiliation pour justes motifs par BeeOne »), sans lui devoir aucun dommage et intérêt. L'art. 38 al. 4 OST sur la contestation de factures portant sur les services à valeur ajoutée est réservé. BeeOne se

réserve également le droit de réclamer toute compensation pour le dommage causé par l'usage non-conforme du Client.

Les entreprises et tiers liés au Client sont également soumis aux mêmes obligations que le Client. En outre, **le Client dédommagera BeeOne pour toute réclamation de tiers due à une mauvaise utilisation des prestations par le Client.** Des frais pourront notamment être facturés au Client si BeeOne est mis à contribution pour des perturbations dont les causes ne sont pas imputables à son infrastructure.

S'il existe des signes d'une utilisation non conforme à la loi ou aux dispositions contractuelles, il incombe au Client de renseigner BeeOne sur cette utilisation. Le Client est responsable du contenu des informations (données sous toute forme) qu'il fait transmettre ou exploiter par BeeOne.

**Les prestations illimitées couvrent une utilisation n'étant pas excessive sur une période prolongée. Par «utilisation excessive», on entend l'utilisation faite par des clients générant une consommation de données, d'appels ou de sms supérieure à la moyenne de consommation représentée par 90% des autres clients de BeeOne.** Une telle utilisation excessive de services mobiles peut entraîner des problèmes de capacités et une détérioration des performances du réseau, ce qui se répercute directement sur l'expérience d'utilisation des autres utilisateurs mobiles. Pour remédier à cette situation, **BeeOne se réserve, sans préjudice des autres mesures à sa disposition énoncées dans les présentes Conditions Générales et applicables en cas d'utilisation non-conforme des services de BeeOne, le droit de (i) temporairement déprioriser le trafic de données 4G et 4G+ des clients qui atteignent un seuil d'utilisation excessif, en réduisant pendant le mois en cours le trafic de données à l'équivalent d'un débit de 56kbps, sans toutefois réduire l'utilisation illimitée des données (au début du mois suivant, le statut d'utilisation du Client est remis à zéro et les dépriorisations sont levées); et/ou de (ii) démarrer la facturation fondée sur l'usage des sms ou des appels à compter de l'expiration du délai imparti au client dans une notification formelle pour faire cesser l'usage abusif des services de BeeOne.**

En outre, BeeOne se réserve le droit de prendre d'autres mesures de gestion du réseau ainsi que de hiérarchisation par produits (i.e. par la réduction temporaire de débits internet, la limitation des services proposés, etc.), par application ou par pays, si celles-ci s'imposent pour préserver la stabilité de la disponibilité du réseau.

**6.4 Usage des services fournis par BeeOne par des mineurs. L'enregistrement des cartes SIM MUCHO par des personnes âgées de moins de 16 ans est interdite.** Aucune carte SIM MUCHO ne sera enregistrée et toute carte SIM MUCHO pourra être bloquée sans compensation en cas de violation de cette règle. Si le Client met à disposition d'enfants mineurs les prestations assurées par BeeOne, il est responsable du respect de la législation sur la protection des mineurs. Dans le cadre des possibilités techniques, BeeOne met à disposition des possibilités de verrouillage à des fins de protection.

**6.5 Non-utilisation des services proposés par BeeOne et conséquences.** Le Client prend note du fait que qu'en cas de **non-utilisation de sa carte SIM MUCHO prépayée** (c'est-à-dire en l'absence d'appel sortant, de SMS sortant, de session de données, d'achat d'un pack, d'une recharge) **durant 60 jours consécutifs**, sa carte SIM MUCHO sera débitée (si le crédit est suffisant) d'un «frais mensuel de tenue de compte mobile prépayé» conformément à l'annexe « Frais administratifs et frais de recouvrement » disponible sur <https://muchomobile.ch>. Si le crédit restant est inférieur à CHF 1, l'inutilisation pendant 60 jours placera la carte SIM MUCHO en état « restricted », ce qui signifie que le service mobile est restreint (i.e. le Client ne peut plus recevoir d'appels ni de sms). Pour sortir de cet état « restricted » et retrouver tous ses Services Prepaid, le Client devra simplement recharger son compte.

Par ailleurs, **toute carte SIM MUCHO prépayée expire au bout de 360 jours sans utilisation**, l'utilisation étant dans ce contexte comprise comme un appel sortant, un sms sortant ou un acte de recharge, ou l'achat d'un pack. Dans ce cas, le crédit résiduel éventuel et le numéro mobile sont perdus. Le numéro mobile redevient totalement sous le contrôle de BeeOne.

**6.6 Obligations de paiement.** Le Client est tenu, pendant toute la durée du contrat, de procéder au paiement des services fournis par BeeOne conformément aux conditions de paiement prévues par les présentes Conditions Générales (cf. ci-dessous Art. 7 « Conditions de paiement »). Le Client est tenu de fournir à BeeOne ses adresses (physique et email) exactes, notamment à des fins de facturation. **L'adresse email indiquée lors de l'inscription est considérée comme l'adresse de correspondance du Client.** Toutefois, le Client accepte que BeeOne lui communique valablement par SMS des informations relatives à sa relation contractuelle avec BeeOne.

**6.7 Obligations liées à la carte SIM.** Toute carte SIM MUCHO délivrée par BeeOne est **strictement personnelle** et ne doit pas être transmise à des tierces personnes ni revendue. Le changement de titulaire d'une carte SIM est à solliciter par le Client exclusivement et est soumise à l'approbation par BeeOne de la vérification d'identité du nouveau titulaire. Cette prestation de changement de titulaire d'une carte SIM est payante et est facturée conformément à l'annexe « Frais administratifs et frais de recouvrement » disponible sur <https://muchomobile.ch> ». En cas de perte de la carte SIM MUCHO, les obligations liées à la sécurité (cf. Art. 6.8 ci-dessous « Obligations liées à la sécurité ») s'appliquent. BeeOne perçoit en outre une taxe liée au blocage et au déblocage d'une carte SIM MUCHO conformément à l'annexe « Frais administratifs et frais de recouvrement » disponible sur <https://muchomobile.ch> ».

La revente des services MUCHO est interdite sauf contrat spécifique signé entre BeeOne et le Client. Si une personne à laquelle une carte SIM MUCHO est vendue et/ou cédée commet des actes criminels en utilisant celle-ci, le Client peut être poursuivi pénalement, notamment pour complicité, participation ou entrave à l'action pénale. Dans tous les cas, le Client reste responsable de tous les montants facturés suite à l'utilisation des services MUCHO, même si ceux-ci sont utilisés par des tiers avec sa carte SIM MUCHO.

**6.8 Obligations liées à la sécurité.** Le Client doit suivre toutes les consignes de sécurité recommandées par BeeOne, notamment protéger les appareils contre les accès de tiers non autorisés, sauvegarder régulièrement ses données pour éviter toute perte, conserver avec diligence ses données d'accès, mots de passe ou codes PIN et ne pas les transmettre à des tiers. En cas de perte de données d'accès, de mots de passe, de codes PIN ou d'une carte SIM, MUCHO doit en être informée immédiatement. D'ici là, le Client se doit dans tous les cas (p. ex. en cas d'utilisation par des tiers) de payer les prestations de service utilisées par le biais du raccordement correspondant.

## **7. Conditions de paiement**

**7.1 Services Prepaid.** Les Services Prepaid ne sont pas sujets à l'émission de factures par BeeOne. Le crédit peut être rechargé en tout temps par l'achat d'une recharge par le Client. Si le Client choisit un pack prépayé auto-renouvelé avec paiement par carte de crédit, le montant du pack prépayé choisi sera prélevé sur sa carte de crédit lors de l'achat en ligne et également lors des renouvellements mensuels successifs. Le Client garde la possibilité de mettre fin au renouvellement automatique de son pack. Il fait lui-même ce changement en allant sur son Cockpit myMUCHO et supprime le paiement de son pack mensuel automatique par carte de crédit. Cette suppression prendra effet le mois suivant.



**7.2 Abonnements et facturation.** BeeOne établit les factures sur la base de ses enregistrements. BeeOne peut regrouper plusieurs factures du client et encaisser de petits montants facturés lors d'une facture ultérieure. Le montant de la facture doit être acquitté au plus tard à la date d'échéance figurant sur cette dernière. Si aucune date d'échéance n'est indiquée, celle-ci se calcule en comptant 30 jours à partir de la date d'établissement de la facture. **Le client peut émettre des réclamations sur les redevances d'utilisation dans les 30 jours suivant la réception de sa facture dans son compte client, y compris en cas de paiement par prélèvement automatique sur sa carte de crédit. Au-delà de ce délai, ces redevances sont considérées comme acceptées.**

Si les réclamations ne concernent qu'un montant partiel de la facture, BeeOne peut exiger que la partie de la facture non concernée par la réclamation soit payée dans les délais.

A la fin du contrat, tous les montants encore dus (à savoir également les redevances d'abonnement jusqu'à l'échéance d'un contrat encore en cours en cas de résiliation anticipée, cf. ci-dessous Art. 10 « Abonnements – Résiliation anticipée et frais occasionnés ») deviennent exigibles. Chaque partie a le droit de présenter des créances valables pour compensation. En outre, les frais d'Abonnement peuvent être facturés de manière groupée lors de résiliation ordinaire via portage.

**7.3 Paiement par cartes de crédit.** Dans le cadre des Abonnements, le 1<sup>er</sup> jour du mois, BeeOne procède au recouvrement automatique des paiements des factures relatives (i) aux frais fixes d'Abonnement du mois démarrant et (ii) à la consommation des frais hors Abonnement du mois précédent par prélèvement direct sur la carte de crédit du Client. Les dispositions concernant les contestations et réclamations conformément à l'art. 7.2 ci-dessus s'appliquent dans ce contexte. **En fournissant les données relatives à sa carte de crédit, le Client autorise expressément BeeOne à procéder auxdits prélèvements et à stocker les informations requises concernant sa carte de crédit conformément au droit suisse de la protection des données.** Le Client confirme en outre l'exactitude des données fournies au sujet de sa carte de crédit et s'engage à informer BeeOne de tout changement. En cas d'échec d'un paiement par carte, BeeOne se réserve le droit (i) de facturer tout frais de rejet, (ii) d'envoyer au client une facture par email afin que le règlement soit promptement effectué, conformément à l'Art. 7.2 ci-dessus et/ou (iii) de mettre un terme au « rabais promotionnel » de l'Abonnement actif et d'appliquer dès le prochain mois courant le prix standard de l'abonnement souscrit (cf. ci-dessus Art. 5.4: Disposition spéciales liées à l'offre « Rabais promotionnel »).

**7.4 Retard de paiement.** Si le Client n'a pas intégralement payé sa facture à la date d'échéance ou s'il n'a pas fait opposition par écrit et de manière justifiée à cette facture, il est alors considéré comme étant en retard de paiement. Dès lors, BeeOne peut, après avoir envoyé un rappel, resté sans effet, à l'adresse email du Client, interrompre la fourniture de toutes les prestations de services, prendre d'autres mesures pour éviter toute aggravation du préjudice (notamment en mettant fin au « rabais promotionnel » en cours, cf. ci-dessus Art. 5.4) et/ou résilier le contrat sans préavis et sans dédommagement (l'art. 8 al. 4 OST concernant la contestation de facture portant sur des services à valeur ajoutée étant réservé). Le Client prend à sa charge la totalité des frais qui sont supportés par BeeOne du fait du retard de paiement. En particulier, le Client est redevable à BeeOne d'un intérêt de retard d'un montant de 5 % l'an de la facture échue, ainsi que des frais de rappel d'un montant de CHF 30.– par rappel dès le second rappel. En outre, BeeOne peut à tout moment faire appel à des tiers pour l'encaissement. Le Client doit payer des redevances minimales directement au tiers impliqué et le dédommager en outre pour son temps et ses dépenses individuelles consacrés à l'encaissement selon la grille des charges administratives annexes conformément à l'annexe « Frais administratifs et frais de recouvrement » disponible sur <https://muchomobile.ch>».

**7.5 Dépôt de garantie.** Lorsque BeeOne a des doutes concernant le respect des conditions de paiement conformément au contrat ou lorsque le recouvrement des prestations s'avère difficile ou au-delà d'une limite de crédit que seul BeeOne définit pour chaque Client selon ses propres critères, **BeeOne peut exiger le paiement par avance ou le paiement d'une garantie.** Si le Client n'effectue pas ces paiements, BeeOne peut alors prendre les mêmes mesures que celles appliquées pour les retards de paiement (cf. Art. 7.4 ci-dessus « Retard de paiement »). BeeOne peut compenser toutes les créances à l'encontre du client avec les garanties ainsi déposées.

## **8. Appareils**

**8.1 Comptabilité avec l'infrastructure BeeOne.** Le Client est responsable de la compatibilité de son appareil avec l'infrastructure de BeeOne.

**8.2 Dommages causé par les appareils.** BeeOne est en droit de cesser la fourniture de ses prestations sans préavis et sans aucun dédommagement, de déconnecter l'appareil du Client du réseau de télécommunication et d'exiger des dommages et intérêts si un appareil appartenant au Client cause des dommages ou met en danger une prestation, un tiers ou des installations de BeeOne ou d'autrui, ou lorsque le Client utilise des appareils non autorisés.

## **9. Abonnements - Résiliation ordinaire**

Sous réserve d'autres dispositions prévues par les présentes Conditions Générales, **la résiliation d'un Abonnement sans durée minimale et à durée illimitée est soumise à un délai de résiliation de 60 jours pour la fin d'un mois.** Par conséquent, après la requête visant à mettre fin à l'Abonnement, le Client est tenu de payer au moins deux mensualités supplémentaires avant d'être libéré de son Abonnement. L'Art. 10 ci-dessous « Abonnements – Résiliation anticipée et frais occasionnés » s'applique à la résiliation des Abonnements ayant été souscrits pour une durée minimale.

Les abonnements doivent être résiliés **par téléphone** (0800 077 800). Tous les détails sont disponibles sur <https://muchomobile.ch>. **Les résiliations par courrier ou par email ne sont pas valables.**

En cas de résiliation avec portage du numéro de téléphone, une résiliation écrite est acceptée dans la mesure où celle-ci est adressée par voie électronique par le nouveau fournisseur à la demande du Client dans le cadre de la procédure de portage.

Si le Client utilise plusieurs prestations de service fournies par BeeOne, il doit spécifier quel service il souhaite résilier.

## **10. Abonnements - Résiliation anticipée et frais occasionnés**

Pour les Abonnements souscrits pour une durée minimale, une résiliation par le Client avant la fin de ladite durée contractuelle minimale est uniquement possible moyennant le remboursement des frais par le client. Indépendamment du motif de résiliation, des frais de dossiers, déterminés conformément à l'annexe « Frais administratifs et frais de recouvrement » disponible sur <https://muchomobile.ch> », sont dus à BeeOne. Le paiement desdits frais de dossier ne libère pas le Client de l'obligation de payer l'intégralité de mensualités restantes jusqu'à l'échéance de la durée contractuelle minimale.

Une fois la durée minimale écoulée, le contrat peut être résilié avec un délai de résiliation de 60 jours pour la fin d'un mois. Par conséquent, après la requête visant à mettre fin à l'abonnement, le Client est tenu de payer au moins deux mensualités supplémentaires, auxquelles s'ajoutent tous les usages hors Abonnement ayant été générés entre la dernière facture réglée et la date de fin de contrat, avant

d'être libéré de son Abonnement. Aucun remboursement au prorata de la partie non utilisée de l'abonnement ne sera accordée.

Le Client prend note du fait que la résiliation anticipée d'un contrat sans observation du délai de résiliation réglementaire est uniquement possible moyennant le paiement des deux mensualités restantes au prix standard hors promotion (préavis de 60 jours pour la fin d'un mois), majorées des frais dossier pour résiliation anticipée, ainsi que des frais liés aux usages hors abonnements éventuels dus par le Client.

## **11. Résiliation pour justes motifs**

**11.1 Résiliation pour justes motifs par BeeOne.** En présence de justes motifs, BeeOne a le droit de **résilier sans préavis** les contrats correspondants conclus avec le Client ou certaines prestations de service prévues par les contrats. Il y a juste motif notamment en présence d'indices qui laissent supposer une utilisation des prestations de services non conformes à la loi et/ou aux dispositions contractuelles (voir ci-dessus Art. 6.1 « Usage non-conforme des services fournis par BeeOne »), qui donnent des raisons de penser que le Client a fourni des informations incorrectes et/ou incomplètes à son sujet à la conclusion du contrat, en cas de non-paiement du dépôt exigé, suite à une exigence d'une autorité judiciaire, en cas de retard de paiement malgré l'envoi de rappel(s) par BeeOne ou si l'intérêt public le justifie.

**11.2 Résiliation pour justes motifs par le Client.** En présence des justes motifs suivants, le Client a le droit de résilier sans préavis le contrat conclu avec BeeOne: (i) s'il n'a plus aucune réception du réseau de façon permanente (mais au moins de manière ininterrompue durant 7 jours) à son adresse de domicile au moment de la conclusion du contrat sans qu'il s'agisse d'un cas de force majeure; (ii) si, après un déménagement, il n'a plus aucune réception du réseau de façon permanente (mais au moins de manière ininterrompue durant 7 jours) à sa nouvelle adresse de domicile se trouvant dans une zone habitée sans qu'il s'agisse d'un cas de force majeure; (iii) en présence d'un départ à l'étranger pour autant que le client puisse présenter un document officiel et qu'il n'ait pas profité d'une réduction durant les 6 derniers mois (p. ex. appareil à prix réduit), au quel cas une indemnité appropriée sera due à BeeOne (iv) si, en cas de décès du Client, l'utilisation du raccordement n'est pas poursuivie par un héritier ou un tiers (dans ce cas, le contrat peut être résilié avec effet au jour du décès sans conséquence financière). **Le changement prendra alors effet à la fin du mois.**

## **12. Obligations légales de BeeOne et du Client liées à la surveillance de la correspondance par poste et télécommunication**

Conformément au droit suisse en vigueur, en particulier la Loi fédérale sur la surveillance de la correspondance par poste et télécommunication (« LSCPT ») et l'Ordonnance sur la surveillance de la correspondance par poste et télécommunication (« OSCPT »), l'accès aux services MUCHO nécessite le respect d'obligations diverses liées à l'enregistrement, au traitement et à la conservation de données ayant trait au Client.

En particulier, BeeOne attire l'attention du Client sur le fait que **l'utilisation des cartes SIM MUCHO pour des Services Prepaid et pour la conclusion d'Abonnements requiert un enregistrement préalable du Client conformément aux art. 19 et 20 OSCPT.** A cette fin, le Client doit fournir au Revendeur une pièce d'identité officielle afin qu'une copie lisible en soit faite et en soit conservée par BeeOne, à savoir obligatoirement : un passeport, une carte d'identité ou un titre de séjour admissible selon le droit en vigueur (art. 20 al. 1 OSCPT). En cas d'enregistrement en ligne, le Client devra s'identifier au moyen d'une identité électronique admissible selon le droit en vigueur. Le Client prend note du fait que le Revendeur doit obligatoirement enregistrer les informations suivantes à son sujet:

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 (art. 20 al. 2 OSCPT). Pour les relations commerciales sans abonnement, les indications ci-après sont aussi enregistrées: date et heure de la remise de la carte SIM; lieu de la remise de la carte SIM MUCHO, y compris nom et adresse complète; nom de la personne qui s'est chargée de la remise de la carte SIM MUCHO (art. 20 al. 4 OSCPT). Le Client est donc tenu de collaborer avec le Revendeur ou le conseiller BeeOne et **s'engage à ce que les informations fournies soient complètes et exactes**. 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 ou le conseiller BeeOne a l'interdiction de procéder à la vente, à l'enregistrement et/ou à l'activation d'une carte SIM MUCHO. De même, dans une telle situation, BeeOne n'activera pas une carte SIM MUCHO en lien avec laquelle les documents et informations fournis par le Client ne permettent pas de procéder à l'enregistrement dans le respect des dispositions légales applicables. Dans une telle situation, les modalités prévues à l'Art. 2.1 ci-dessus « Condition suspensive » s'appliquent. Si lors d'un contrôle postérieur de conformité, BeeOne constate qu'une carte SIM MUCHO a été enregistrée de manière non-conforme au droit applicable, BeeOne se réserve le droit de déconnecter la carte SIM rétroactivement sans dédommagement ni remboursement d'éventuel crédit restant. **Toutes ces dispositions s'appliquent également en cas d'enregistrement online par le Client.**

Le Client prend également note du fait que, conformément aux art. 21 al. 2 LSCPT et 21 al. 1 OSCPT, BeeOne est tenue de conserver les données saisies durant toute la durée de la relation commerciale ainsi que six mois après la fin de celle-ci. Le Client doit communiquer à BeeOne sans délai tout changement concernant les données mentionnées ci-dessus. Le Client doit prévenir sans délai BeeOne en cas de perte ou de vol de sa carte SIM et/ou des données secrètes associées (PIN, PUK...). En cas de demande des autorités compétentes, les données mentionnées ci-dessus sont communiquées conformément aux dispositions légales en vigueur, même en cas de cession de la carte SIM MUCHO.

### **13. Protections des données**

**13.1 Généralités.** Les données client sont traitées par BeeOne conformément à la législation en vigueur en matière de protection des données. BeeOne collecte, stocke et traite uniquement les données requises pour vérifier l'existence des conditions requises pour l'établissement d'une relation commerciale entre le Client et BeeOne, pour la fourniture des services, l'administration et la gestion de la relation commerciale, la sécurité de l'infrastructure et la qualité du service. En outre, BeeOne traite les données du Client afin d'honorer ses obligations contractuelles envers ce dernier, d'entretenir, de développer et de préserver sa relation avec le Client, d'individualiser ses services ainsi qu'à des fins de facturation, d'encaissement, de prévention de la fraude et de vérification de la solvabilité du Client. BeeOne collabore en outre avec des entreprises tierces, en Suisse ou à l'étranger; BeeOne leur transmet des données du Client pour qu'ils les traitent pour le compte de BeeOne, dans le respect des dispositions légales applicables en lien notamment avec le droit suisse de la protection des données. Il est de la responsabilité exclusive du Client de sauvegarder en lieu sûr les données personnelles (liste de contacts) qui seraient contenues dans la carte SIM MUCHO. Les enregistrements de la boîte vocale sont conservés 10 jours par BeeOne et effacés systématiquement au-delà. BeeOne décline toute responsabilité pour les informations effacées ou perdues d'une autre façon.

**13.2 Evaluation et gestion des données de crédit.** Le Client prend note du fait que les historiques de paiement, en particulier concernant les créances non contestées et les créances impayées après la date d'échéance, ainsi que les informations relatives au recouvrement des créances et les données d'adresse, le cas échéant, seront transmis à un partenaire financier choisi par BeeOne, pour une utilisation légitime en tant qu'agence de référence de crédit. Le partenaire financier choisi utilisera ces données pour vérifier l'identité et la solvabilité du Client et pourra les communiquer à des tiers autorisés. Les historiques de paiement peuvent être analysés par le partenaire financier en question

sur la base de méthodes de calcul mathématico-statistiques pour la prise de décision automatisée, notamment pour évaluer la solvabilité d'une personne.

**13.3 Inscription dans des annuaires.** Aucune inscription dans aucun annuaire ne sera faite sauf demande expresse du Client. BeeOne n'a aucune obligation de vérifier l'exactitude des données du Client à cet égard.

**13.4 Autre autorisation des données du Client.** Le Client consent explicitement à ce que BeeOne conserve et utilise ses données, notamment celles mentionnées ci-dessus, à des fins internes limitées à l'élaboration à la proposition de nouveaux services MUCHO, **au-delà du délai de 6 mois prévu par la LSCPT et l'OSCPT**, en vue de concevoir et de développer des services mieux adaptés aux attentes du Client en lien avec sa relation contractuelle avec BeeOne. Il autorise également BeeOne à le contacter via SMS, téléphone, email ou voie postale pour l'informer sur les services MUCHO et de ceux de partenaires en lien avec les services MUCHO souscrits par le Client. Le Client peut cependant en tout temps demander via le formulaire disponible sous <https://muchomobile.ch/contact> ou par voie postale à BeeOne, case postale 1528, 1211 Genève 26, à ne plus recevoir d'informations et sollicitations commerciales de la part de BeeOne.

#### **14. Modifications des Conditions Générales**

BeeOne se réserve le droit de modifier les Conditions Générales et autres dispositions contractuelles en tout temps. Le Client sera informé de telles modifications sur <https://muchomobile.ch> et par sms et/ou email.

Si le Client s'estime lésé par la modification des Conditions Générales, des prix, des Service Prepaid ou de l'Abonnement, il en informe BeeOne au plus vite via le formulaire disponible sous <https://muchomobile.ch/contact>. En cas de changement de prix de son abonnement actif, le Client disposera en outre de la possibilité de mettre fin à sa relation contractuelle avec BeeOne (pour la fin d'un mois en cas d'Abonnement) sans devoir respecter les délais de résiliation prévus ci-dessus aux Art. 9 et 10.

Au-delà de la date de leur entrée en vigueur, les nouvelles Conditions Générales sont acceptées.

#### **15. Exclusion de responsabilité**

La responsabilité de BeeOne est limitée à la valeur actuelle des services payés par le Client durant les 12 derniers mois et dans tous les cas à une valeur maximale de CHF 20'000. BeeOne assume uniquement la responsabilité des dommages causés intentionnellement ou résultant d'une négligence grave. Toute responsabilité pour gain manqué, perte de données et/ou dommages consécutifs à des téléchargements est exclue. La responsabilité de BeeOne est également exclue en cas d'utilisation illicite ou non conforme des prestations, ainsi qu'en cas de force majeure.

#### **16. Droit applicable et for**

Le droit suisse est applicable aux présentes Conditions Générales et à toutes les dispositions contractuelles. Sous réserve de dispositions légales impératives, le for juridique est Genève, Suisse.