

# Cs de prepago y suscripción de MUCHO:

## 1. Ámbito de aplicación

Las presentes condiciones generales (en adelante "Condiciones Generales") regulan todos los servicios de telefonía móvil de prepago y las suscripciones proporcionadas por BeeOne Communications SA (en adelante "BeeOne") a través de la marca registrada MUCHO (en adelante "MUCHO") y se aplican a cualquier persona física (excluyendo cualquier persona jurídica) que contrate con BeeOne los servicios MUCHO (en adelante "Cliente") mediante la compra de una tarjeta SIM MUCHO a un revendedor autorizado (en adelante "Revendedor"), un asesor de BeeOne para los servicios de MUCHO o en el sitio <https://muchomovil.ch>, creando así una relación contractual entre BeeOne y el Cliente en relación con los servicios de prepago (en adelante "Servicios de prepago") o la conclusión de una suscripción (en adelante "Suscripción" o "Suscripciones").

Las Condiciones Generales se consideran aceptadas por el Cliente, y la relación contractual entre BeeOne y el Cliente comienza, cuando el Cliente compra o pide su tarjeta SIM MUCHO para los Servicios de Prepago o de Suscripción, a través del canal online o en un punto de venta físico (cf. sin embargo el Art. 2 más abajo: "Inicio, duración y fin de la relación contractual"). Su aplicación se limita a la duración de la relación comercial definida en las presentes Condiciones Generales.

La versión actual de estas condiciones está disponible en <https://muchomobile.ch>. La versión francesa servirá de referencia en caso de conflicto de traducción o interpretación.

En caso de discrepancia con las Condiciones Generales, prevalecerán las disposiciones especiales del contrato y las condiciones especiales.

## 2. Inicio, duración y fin de la relación contractual

**2.1 Condición previa.** La relación contractual entre BeeOne y el cliente comienza de acuerdo con los términos del Art. 1 arriba: "Ámbito de aplicación". Sin embargo, las respectivas obligaciones contractuales de BeeOne y del Cliente quedan **suspendidas hasta el registro válido del Cliente** (véase el artículo 12 más abajo: "Obligaciones de BeeOne y del Cliente relacionadas con el seguimiento de la correspondencia por correo y telecomunicaciones") y la activación de la tarjeta SIM MUCHO por parte de BeeOne. **Si el registro válido no se realiza en un plazo de 60 días a partir de la compra o pedido de la tarjeta SIM MUCHO, y que en consecuencia, la activación de dicha tarjeta no puede tener lugar, la relación contractual termina inmediatamente. En tal caso, los honorarios del expediente cobrados inicialmente, así como una compensación fija correspondiente al importe de la primera mensualidad cobrada, siguen siendo la propiedad de BeeOne.** Sin embargo, si el Cliente desea todavía registrarse después del período de 60 días, puede hacer una solicitud por teléfono o por escrito a BeeOne que podrá, a su discreción, permitirle beneficiarse de los servicios de MUCHO (después del registro válido) sin tener que pedir una nueva tarjeta SIM MUCHO.

**2.2 Condiciones especiales relacionadas con los Servicios de Prepago.** La relación contractual entre BeeOne y el Cliente en relación con los Servicios de Prepago comienza de acuerdo con el Art. 1 "Ámbito de aplicación" y 2.1 "Condición previa" anteriores. Finaliza al expirar la tarjeta SIM MUCHO (véase más abajo el art. 6.5 "No utilización de los servicios ofrecidos por BeeOne y consecuencias"). Las tarjetas SIM MUCHO pueden venderse al Cliente con un crédito telefónico inicial determinado por BeeOne, cuyo importe y fecha de caducidad pueden variar en función de la fecha, el lugar de

registro y el canal de registro de la tarjeta SIM. Al expirar la tarjeta SIM (por ejemplo, en caso de no uso o de uso indebido de la tarjeta SIM, véase más abajo el art. 6 "Obligaciones del cliente"), el **crédito telefónico restante se pierde**; por lo tanto, no es reembolsable ni transferible.

Además, **no se registrará ninguna tarjeta SIM MUCHO si un cliente ya tiene 5 o más tarjetas SIM MUCHO.**

**2.3 Condiciones especiales relacionadas con las Suscripciones.** El contrato de Suscripción se concluye a reserva de un examen positivo de la solvencia del Cliente, realizado sistemáticamente por BeeOne. BeeOne se reserva el derecho de rechazar la conclusión de la Suscripción en función del resultado de la comprobación de crédito del Cliente y, en su caso, ofrecerle la suscripción a Servicios de Prepago.

Si la Suscripción prevé una duración mínima del contrato, la duración del contrato comenzará a partir de la utilización del servicio facturado (véase, no obstante, el artículo 2.1 anterior "Condición previa"). Si la Suscripción no prevé un periodo mínimo de contratación, su duración es ilimitada y está sujeta a la rescisión ordinaria, anticipada o por justa causa (véanse los artículos 9 a 11 siguientes).

Además, **un Cliente no puede pedir más de 5 Suscripciones a su nombre.**

BeeOne puede aceptar o no la transferencia de la propiedad de una Suscripción de un Cliente a un tercero.

**2.4 Validez de la orden.** Un pedido se considera válido sólo cuando es presentado por el Cliente y registrado por BeeOne. BeeOne puede anular un pedido en caso de pedidos múltiples o de pedidos que superen la cantidad permitida (véase más arriba el art. 2.2 "Condiciones especiales relativas a los servicios de prepago" y el art. 2.3 "Condiciones especiales relativas a las suscripciones"). **En cualquier caso, BeeOne puede rechazar cualquier pedido sin dar explicaciones.**

**2.5 Pedidos por Internet.** La entrega de la tarjeta SIM MUCHO tras el pedido en línea se realiza **únicamente en Suiza.** El Cliente debe tener una dirección válida en Suiza para poder pedir la mencionada tarjeta SIM MUCHO y para poder acceder a los Servicios de Prepago o a las Suscripciones. En caso de duda, BeeOne está autorizada a pedir al Cliente que demuestre su dirección aportando documentos oficiales que la acrediten.

### **3. Servicios prestados por BeeOne**

**3.1 Generalidades.** BeeOne proporciona al Cliente los servicios de telefonía móvil definidos en <https://muchomobile.ch>. En particular, BeeOne proporciona al Cliente una conexión móvil, que el Cliente puede utilizar en Suiza y en el extranjero a través de los socios de itinerancia de BeeOne. BeeOne se compromete con el Cliente a prestar cuidadosamente los servicios contractualmente debidos, que se definen para el uso ordinario de los clientes particulares. Para ello, BeeOne recurre a terceros que contribuyen a la ejecución de sus obligaciones contractuales. No existe ninguna garantía o seguridad en cuanto a la disponibilidad de servicios de tarifa premium o pagos a través de SMS o número 0900 en la red de MUCHO. Además, BeeOne no está aprobado por los servicios de identidad digital (Swiss ID)

**3.2 Interrupciones.** BeeOne se esfuerza por garantizar una alta disponibilidad de sus servicios. Sin embargo, **BeeOne no puede garantizar el funcionamiento ininterrumpido y sin problemas de su infraestructura y servicios.** En particular, BeeOne no puede garantizar (i) la cobertura de la red móvil en todo el territorio, (ii) la integridad de los datos transmitidos a través de la red, (iii) la capacidad y el tiempo de transmisión determinados, (iv) los contenidos y/o servicios prestados por terceros, (v) la

protección absoluta de su red contra el acceso no autorizado o las escuchas y contra los programas informáticos perjudiciales (es responsabilidad del Cliente proteger su infraestructura y sus datos contra el acceso no autorizado de terceros adoptando las medidas necesarias -de acuerdo con el estado actual de la técnica- y evitar que su infraestructura se utilice para la difusión de contenidos ilícitos o perjudiciales de cualquier manera -véase (vi) la cobertura de la red móvil durante la itinerancia, de conformidad con los acuerdos vigentes, (vii) la protección de los datos en caso de fallo de la red, (viii) las medidas de seguridad para evitar daños en los dispositivos de los clientes (a este respecto, véase el artículo 3.3 "Riesgos derivados de la utilización de los servicios y medidas adoptadas por BeeOne"). BeeOne también está autorizada a interrumpir sus servicios para la resolución de problemas o el mantenimiento. En caso de traslado del Cliente, no se garantiza que los servicios ofrecidos por BeeOne también estén disponibles y en las mismas condiciones en el nuevo lugar de residencia (en tal caso, véase el art. 11 "Rescisión por causa justa"). El enrutamiento de los SMS a destinos internacionales es gestionado por los más de 800 socios de terminación internacional de BeeOne. Este enrutamiento de SMS no puede ser garantizado por BeeOne y queda bajo el control exclusivo de los operadores locales encargados de enrutar estos SMS a sus abonados. Además, BeeOne no garantiza ninguna disponibilidad mínima para el tráfico de datos en la red móvil. Las velocidades de transmisión indicadas en <https://muchomobile.ch> se refieren al mejor rendimiento disponible y no pueden garantizarse. BeeOne queda liberada de su obligación de cumplimiento en casos de fuerza mayor.

**3.3 Riesgos derivados de la utilización de los servicios y medidas adoptadas por BeeOne.** BeeOne toma todas las precauciones para proteger su red de la intrusión de terceros. Sin embargo, BeeOne no puede garantizar (i) que la infraestructura de la red esté totalmente protegida contra el acceso no autorizado o las escuchas y (ii) que el envío de spam, los programas maliciosos, los programas espía, los hackers o los ataques de suplantación de identidad, etc., no interfieran en el uso del servicio; (ii) el spam, el malware, el spyware, los hackers o los ataques de phishing, etc., no obstaculizan el uso del servicio, no dañan la infraestructura del cliente (por ejemplo, terminales, PC) ni causan daños al cliente de ninguna otra manera. BeeOne tiene derecho a comprobar los dispositivos conectados a la red de telecomunicaciones para detectar posibles defectos de seguridad, implementar filtros y tomar otras medidas para proteger la infraestructura de BeeOne, la infraestructura del Cliente y la infraestructura de terceros de contenidos o software ilegales o dañinos, y para evitar el acceso a contenidos ilegales o inadecuados por parte de menores. Además, el Cliente puede solicitar a BeeOne el bloqueo de los servicios de pago (0900, SMS premium, números cortos, etc.).

**3.4 Medios técnicos e infraestructura.** BeeOne es libre en la elección de los medios técnicos utilizados para prestar los servicios acordados. Los medios técnicos incluyen, por ejemplo, la infraestructura, las plataformas, las tecnologías de transmisión y los protocolos, así como las interfaces de usuario. BeeOne se esfuerza por ofrecer servicios y redes de la máxima calidad. Cualquier perturbación en una red situada en la zona de influencia de MUCHO se eliminará lo antes posible.

**3.5 Información en caso de consumo excesivo.** BeeOne no está obligado a controlar el consumo de los servicios por parte del Cliente. Si los gastos de uso del Cliente aumentan excesivamente, BeeOne puede informar al Cliente, pero no está obligado a hacerlo. El cliente puede definir su límite de gasto mensual en su área de cliente que se llama myMUCHO (<https://muchomobile.ch>).

**3.6 Asignación y visualización del número de teléfono.** El Cliente no tiene derecho a la asignación y/o mantenimiento de un número de teléfono concreto. Por razones técnicas, en caso de necesidad de la operación o siguiendo las obligaciones reglamentarias, los números de llamada relacionados con las tarjetas SIM MUCHO pueden ser retirados o modificados por BeeOne sin compensación. El cliente puede suprimir gratuitamente la visualización del número de llamada en los parámetros de configuración de su teléfono.

**3.7 Derechos de propiedad intelectual.** BeeOne -o terceros autorizados- conservan todos los derechos de propiedad intelectual existentes o resultantes de la ejecución del contrato.

#### **4. Adquisición de bienes o servicios a terceros**

Si el Cliente utiliza las conexiones proporcionadas por BeeOne para la compra de bienes o servicios de terceros y si no se ha especificado nada más por contrato, BeeOne no es un socio en el contrato entre el Cliente y los terceros para los bienes o servicios en cuestión. BeeOne no asume ninguna responsabilidad ni garantía por dichos pedidos o por la adquisición de servicios o bienes, incluso en los casos en que BeeOne cobre los importes debidos a terceros.

#### **5. Tarifas**

**5.1 Información general.** Las tarifas vigentes para el uso de los servicios de MUCHO y las tarifas de itinerancia están disponibles en <https://muchomobile.ch>. En lo que respecta a la itinerancia, el Cliente (salvo que se le indique lo contrario) es informado inmediatamente por sms por BeeOne en caso de paso por una red de telefonía móvil extranjera. El Cliente tiene la posibilidad de establecer un límite de costes o de bloquear el acceso a la itinerancia, de forma gratuita desde su área de cliente myMUCHO. Además, el cliente tiene la opción de desactivar y reactivar el acceso a la itinerancia en cualquier momento desde su área de cliente myMUCHO o desde su dispositivo móvil, así como la opción de utilizar servicios de itinerancia ofrecidos por terceros proveedores.

**5.2 Disposiciones especiales para las suscripciones.** En la medida en que el contrato de telefonía no disponga lo contrario, se aplicarán las siguientes disposiciones:

- (i) **Además del precio fijo estándar**, los abonos con tarifa plana (es decir, los abonos con llamadas ilimitadas en Suiza para uso privado de acuerdo con estas Condiciones Generales) tienen las siguientes tarifas (i) las llamadas al extranjero, (ii) las llamadas a números especiales (090x, 084x, 18xx) y (iii) las llamadas a servicios de valor añadido (BeeOne se asegura de que los servicios de valor añadido puedan ser reconocidos claramente por los usuarios) y las tarifas por opciones (es decir, cuando se adquiere un paquete adicional de datos o llamadas que se añade al precio fijo estándar del abono actual). Estos elementos sólo se incluyen en los abonos de tarifa plana si se indica expresamente.
- (ii) Las tarifas planas de SMS (es decir, los abonos con mensajes SMS ilimitados) **sólo son válidas para los mensajes SMS enviados dentro de Suiza**. Los SMS enviados a destinos internacionales se cobran de forma individual y adicional.
- (iii) Los datos no utilizados que quedan al final del periodo de facturación, normalmente a final de mes, se pierden y no se trasladan al siguiente periodo.
- (iv) Las llamadas o el envío de SMS desde Suiza a determinados servicios de valor añadido están bloqueados.
- (v) **Salvo que se indique expresamente lo contrario, los datos incluidos en las Suscripciones sólo son válidos a partir de Suiza.**
- (vi) La **velocidad de Internet móvil puede reducirse** si se supera un determinado volumen de datos diario o mensual, según la descripción del producto visible en el resumen de precios (véase el art. 6.3 "Uso no conforme de los servicios prestados por BeeOne").

**5.3 Ajustes de precios.** BeeOne se reserva el derecho de ajustar sus tarifas, servicios, condiciones especiales y condiciones de oferta en cualquier momento. En tal caso, BeeOne informará al Cliente con la debida antelación.

En ese caso, el Cliente tiene la opción de aceptar tácitamente las nuevas tarifas/condiciones y seguir utilizando los servicios ofrecidos por BeeOne tal como están, o

- (i) si tiene Servicios de Prepago: el Cliente puede utilizar su crédito residual y/o su paquete mensual activo antes de que los cambios entren en vigor, y luego decidir dejar de utilizarlo debido a las nuevas condiciones;
- (ii) si el Cliente tiene una Suscripción: el Cliente puede rescindir su Suscripción hasta el momento en que la modificación entre en vigor, de lo contrario se considerará que ha aceptado tácitamente las modificaciones en cuestión. Esto permite al Cliente rescindir su Suscripción sin respetar el plazo de rescisión, siempre que la rescisión sea recibida por BeeOne antes de la aplicación de las nuevas tarifas (véase el art. 14 siguiente "Modificación de las Condiciones Generales").

**5.4 Disposiciones especiales relativas a la oferta de "descuento promocional".** Un "descuento promocional" es una oferta especial propuesta por BeeOne y que ofrece un descuento permanente sobre el precio fijo estándar de un Abono, que sólo se garantiza al Cliente (i) durante toda su vida, (ii) a condición de que siga siendo Cliente de BeeOne y titular de un Abono, y (iii) mientras respete estrictamente sus obligaciones de pago y de uso normal del servicio móvil según las presentes Condiciones Generales (incluso en lo que se refiere al uso "normal" de los servicios MUCHO, cf. abajo art. 6.2 "Uso conforme de los servicios de MUCHO").

**En cuanto el Cliente que se beneficia de una oferta de "descuento promocional" no cumple o deja de cumplir las condiciones mencionadas, el Cliente dejará de beneficiarse del "descuento promocional" y los servicios de MUCHO se facturarán a la tarifa estándar de una Suscripción (véanse los artículos 5.1 y 5.2 anteriores).**

**5.5 Restricciones adicionales relacionadas con los Servicios de Prepago.** Se aplican restricciones adicionales a los distintos paquetes ofrecidos por BeeOne, de acuerdo con la descripción del paquete correspondiente en el sitio web <https://muchomobile.ch>. La visión general de los servicios disponibles en el sitio web <https://muchomobile.ch> es parte integrante de la relación contractual entre BeeOne y el Cliente. También pueden ofrecerse funciones adicionales y/o descuentos gratuitamente o por medio de un pago. **BeeOne se reserva el derecho de ampliar, limitar, suspender o modificar en cualquier momento las opciones del servicio (véase el art. 14 "Modificaciones de las Condiciones Generales").** La modificación unilateral de su paquete por parte del Cliente sólo es posible solicitando un cambio de paquete en las condiciones establecidas por BeeOne, entrando en vigor el cambio de paquete como muy pronto a partir del mes siguiente.

**5.6 Restricciones adicionales relacionadas con las suscripciones.** La modificación unilateral de su Suscripción por parte del Cliente sólo es posible solicitando un cambio de Suscripción en las condiciones establecidas por BeeOne, surtiendo efecto el cambio de Suscripción: (i) como muy pronto a partir del mes siguiente en caso de cambio a un tipo superior al aplicable anteriormente; y (ii) a más tardar en el plazo de 60 días para el final de un mes en caso de cambio a un tipo inferior al aplicable anteriormente.

El Cliente toma nota de que los datos o minutos restantes del abono anterior deben consumirse durante el mes en curso y no son transferibles al nuevo abono. Sólo el crédito restante se traslada de una suscripción a la siguiente.

En cualquier caso, las modificaciones de la Suscripción pueden estar sujetas a una tasa administrativa a cargo del Cliente, cobrada de acuerdo al plan de pago de las "Tasas administrativas y de cobro" disponible en <https://muchomobile.ch>.

## **6. Obligaciones del cliente**

**6.1 Generalidades.** El Cliente debe utilizar los servicios de MUCHO de acuerdo con las presentes Condiciones Generales y la legislación suiza vigente. BeeOne no será responsable en ningún caso de un uso abusivo de sus servicios y de las consecuencias que de ello se deriven. En particular, BeeOne no asume ninguna responsabilidad en cuanto a (i) los contenidos que el cliente hace que se le transmitan o que hace aprovechar por BeeOne o que hace accesible a terceros, (ii) los contenidos que el cliente obtiene a través de las redes de telecomunicaciones, (iii) la exactitud, integridad, actualización, legitimidad o utilidad, accesibilidad, así como el suministro oportuno de la información que ha sido generada por terceros, que puede ser consultada por terceros o que se ha hecho accesible a través de los servicios de BeeOne. Además, si el Cliente utiliza su cuenta de tal manera que viola los derechos de personalidad, los derechos de propiedad intelectual y/o cualquier otro derecho de terceros, deberá responder por sus acciones. BeeOne declina cualquier responsabilidad al respecto.

**6.2 Uso conforme de los servicios prestados por BeeOne.** El uso de las tarjetas SIM MUCHO está reservado a un uso normal del móvil, es decir, a un **uso privado entre personas físicas** (excluyendo a las personas jurídicas) y **sin ánimo de lucro directo**.

Durante la duración de la relación comercial, el Cliente tiene el derecho intransferible y no exclusivo de utilizar los servicios y productos puestos a disposición por BeeOne de acuerdo con estos Términos y Condiciones y cualquier otra disposición contractual aplicable.

El uso previsto de los servicios prestados por BeeOne abarca el uso móvil normal de teléfonos inteligentes, tabletas, ordenadores portátiles, relojes conectados y otros dispositivos móviles.

### **6.3. Uso no conforme de los servicios prestados por BeeOne.**

El uso de los servicios de MUCHO se considera no conforme si dicho uso se desvía significativamente del **uso móvil privado normal** (quedando excluido cualquier uso profesional) o si parece en particular que la tarjeta SIM MUCHO se utiliza (i) para aplicaciones especiales (en particular aplicaciones de vigilancia), (ii) para compartir la conexión de forma constante (por ejemplo gracias a un "Hotspot Device", estando previstas las funciones de hotspot (Tethering o conexión compartida) de los dispositivos móviles para la conectividad móvil personal; (iii) para la sustitución de un acceso fijo a Internet o enlaces de máquinas, (iv) para llamadas masivas (telemarketing), (v) para el enrutamiento de llamadas en la red móvil de BeeOne mediante pasarelas GSM, (vi) para el establecimiento de comunicaciones permanentes, comunicaciones que den lugar a pagos directos o indirectos, (vii) para la transferencia de comunicaciones a números de valor añadido, (viii) para la difusión de publicidad masiva o software perjudicial, (ix) para la conexión de dispositivos no compatibles con la infraestructura de BeeOne, (x) por el acceso o uso no autorizado de los elementos de la red, (xi) por el uso excesivo que pueda provocar una sobrecarga de la red, (xii) por el uso de las cuentas de MUCHO para realizar llamadas que no se originen en una tarjeta SIM MUCHO, así como (xiii) por las llamadas de máquina a máquina.

En caso de uso no conforme, BeeOne se reserva en todo momento el derecho a (i) exigir al Cliente que utilice los servicios de acuerdo con la ley y las disposiciones contractuales, (ii) interrumpir, limitar o excluir la prestación de los servicios, o (iii) tomar cualquier otra medida apropiada, incluida la suspensión de la cuenta del Cliente y/o la rescisión del contrato entre BeeOne y el Cliente (véase a continuación el art. 11.1 "Rescisión por causa de BeeOne"), sin que se deba ninguna indemnización al Cliente. Queda reservado el apartado 4 del artículo 38 del TSO sobre la impugnación de las facturas

de los servicios de valor añadido. BeeOne también se reserva el derecho a reclamar cualquier indemnización por los daños causados por el uso no conforme del Cliente.

Las empresas y terceros relacionados con el Cliente también están sujetos a las mismas obligaciones que éste. Además, **el Cliente indemnizará a BeeOne por cualquier reclamación de terceros debida al mal uso de los servicios por parte del Cliente**. En particular, los costes pueden ser cargados al Cliente si BeeOne es requerido por interrupciones cuyas causas no son atribuibles a su infraestructura.

Si hay indicios de un uso no conforme a la ley o a las disposiciones contractuales, es responsabilidad del Cliente informar a BeeOne sobre dicho uso. El cliente es responsable del contenido de la información (datos en cualquier forma) que haya transmitido o utilizado BeeOne.

Los **servicios ilimitados cubren el uso que no es excesivo durante un periodo de tiempo prolongado**. Por "uso excesivo" se entiende el uso por parte de los clientes que genera un consumo de datos, llamadas o sms superior al consumo medio que representa el 90% de los demás clientes de BeeOne. Este uso excesivo de los servicios móviles puede dar lugar a problemas de capacidad y a la degradación del rendimiento de la red, lo que repercute directamente en la experiencia de los demás usuarios de móviles. Para remediar esta situación, **BeeOne se reserva, sin perjuicio de otras medidas a su disposición establecidas en estos Términos y Condiciones y aplicables en caso de uso no conforme de los servicios de BeeOne, el derecho a (i) des-priorizar temporalmente el tráfico de datos 4G y 4G+ de los clientes que alcancen un umbral de uso excesivo, reduciendo durante el mes en curso el tráfico de datos al equivalente de 56kbps, sin por ello reducir el uso ilimitado de datos (al comienzo del mes siguiente, el estado de uso del Cliente se pone a cero y se levantan las des-priorizaciones); y/o (ii) empezar a facturar en base al uso de sms o llamadas a partir de la expiración del periodo dado al Cliente en una notificación formal para dejar de usar los servicios de BeeOne**.

Además, BeeOne se reserva el derecho de tomar otras medidas de gestión de la red, así como de priorización por producto (es decir, reducción temporal de la velocidad de Internet, limitación de los servicios ofrecidos, etc.), por aplicación o por país, si son necesarias para preservar la estabilidad de la disponibilidad de la red), por aplicación o por país, si son necesarios para mantener una disponibilidad estable de la red.

**6.4 Uso de los servicios prestados por BeeOne por parte de menores. El registro de las tarjetas SIM MUCHO por parte de los menores de 16 años está prohibido.** No se registrará ninguna tarjeta SIM MUCHO y cualquier tarjeta SIM MUCHO podrá ser bloqueada sin compensación en caso de violación de esta norma. Si el Cliente pone los servicios prestados por BeeOne a disposición de los menores, es responsable de respetar la legislación sobre la protección de los menores. En el marco de las posibilidades técnicas, BeeOne ofrece posibilidades de cierre con fines de protección.

**6.5 No utilización de los servicios ofrecidos por BeeOne y consecuencias.** El Cliente toma nota de que en caso de **no utilización de su tarjeta SIM MUCHO de prepago** (es decir, en ausencia de llamadas salientes, SMS salientes, sesión de datos, compra de un paquete, recarga) **durante 60 días consecutivos, se cargará en su tarjeta SIM MUCHO (si el crédito es suficiente) una "tasa de mantenimiento mensual de la cuenta móvil de prepago"** de acuerdo con el anexo "Tasas administrativas y gastos de cobro" disponible en <https://muchomobile.ch>. Si el crédito restante es inferior a 1 CHF, la no utilización durante 60 días pondrá la tarjeta SIM MUCHO en estado "restringido", lo que significa que el servicio móvil no estará disponible, lo que significa que el servicio móvil está restringido (es decir, el cliente ya no puede recibir llamadas o sms). Para salir de este estado "restringido" y recuperar todos sus Servicios de Prepago, el Cliente simplemente tendrá que recargar su cuenta.

Además, **cualquier tarjeta SIM MUCHO prepaga caduca a los 360 días sin uso**, entendiéndose por uso en este contexto una llamada saliente, un sms saliente o un acto de recarga, o la compra de un pack. En este caso, se pierde el crédito restante y el número de móvil. El número de móvil pasa a estar totalmente bajo el control de BeeOne.

**6.6 Obligaciones de pago.** El Cliente está obligado, durante toda la duración del contrato, a realizar el pago de los servicios prestados por BeeOne de acuerdo con las condiciones de pago establecidas en estos Términos y Condiciones (véase más abajo el Art. 7 "Condiciones de pago"). El Cliente está obligado a facilitar a BeeOne sus direcciones (física y de correo electrónico) de forma precisa, incluso a efectos de facturación. **La dirección de correo electrónico facilitada en el momento del registro se considera la dirección para correspondencia con el Cliente.** No obstante, el Cliente acepta que BeeOne le comunique válidamente por SMS información relativa a su relación contractual con BeeOne.

**6.7 Obligaciones relacionadas con la tarjeta SIM.** Toda tarjeta SIM MUCHO entregada por BeeOne es **estrictamente personal** y no debe ser transmitida a terceros ni revendida. El cambio de titular de una tarjeta SIM debe ser solicitado exclusivamente por el Cliente y está sujeto a la aprobación por parte de BeeOne de la verificación de la identidad del nuevo titular. Este servicio de cambio de titular de una tarjeta SIM está sujeto a un cargo y se factura de acuerdo con el anexo "Tasas administrativas y de cobro" disponible en <https://muchomobile.ch>. En caso de pérdida de la tarjeta SIM MUCHO, se aplican las obligaciones relacionadas con la seguridad (véase el art. 6.8 "Obligaciones relacionadas con la seguridad"). BeeOne también cobra una tasa relacionada con el bloqueo y desbloqueo de una tarjeta SIM MUCHO de acuerdo con el apéndice "Tasas administrativas y tasas de cobro" disponible en <https://muchomobile.ch>.

La reventa de los servicios de MUCHO está prohibida a menos que se firme un contrato específico entre BeeOne y el Cliente. Si una persona a la que se le vende y/o transfiere una tarjeta SIM MUCHO comete actos delictivos utilizando ésta, el Cliente puede ser procesado, en particular por complicidad, participación u obstrucción de la acción penal. En todos los casos, el Cliente sigue siendo responsable de todos los importes facturados a raíz de la utilización de los servicios de MUCHO, incluso si éstos son utilizados por terceros con su tarjeta SIM MUCHO.

**6.8 Obligaciones de seguridad.** El Cliente debe seguir todas las instrucciones de seguridad recomendadas por BeeOne, en particular proteger los dispositivos contra el acceso de terceros no autorizados, hacer regularmente copias de seguridad de sus datos para evitar cualquier pérdida, conservar diligentemente sus datos de acceso, contraseñas o códigos PIN y no transmitirlos a terceros. En caso de pérdida de los datos de acceso, de las contraseñas, de los códigos PIN o de la tarjeta SIM, hay que informar inmediatamente a MUCHO. Mientras tanto, el Cliente deberá en todos los casos (por ejemplo, en caso de uso por parte de terceros) pagar los servicios utilizados a través de la conexión correspondiente.

## **7. Condiciones de pago**

**7.1 Servicios de prepago.** Los servicios de prepago no están sujetos a facturación por parte de BeeOne. El crédito puede ser recargado en cualquier momento mediante la compra de una recarga por parte del Cliente. Si el Cliente elige un pack de prepago autorrenovable con pago por tarjeta de crédito, el importe del pack de prepago elegido se cargará en la tarjeta de crédito del Cliente en el momento de la compra online y también en las sucesivas renovaciones mensuales. El Cliente tiene la posibilidad de detener la renovación automática de su paquete. Pueden hacerlo ellos mismos

entrando en su Cockpit myMUCHO y eliminando el pago de su paquete mensual automático con tarjeta de crédito. Esta supresión surtirá efecto el mes siguiente.

**7.2 Suscripciones y facturación.** BeeOne emite facturas basadas en sus registros. BeeOne puede agrupar varias facturas del cliente y cobrar pequeños importes facturados en una factura posterior. El importe de la factura debe abonarse en la fecha de vencimiento indicada en la misma. Si no se indica ninguna fecha de vencimiento, la fecha de vencimiento se calculará contando 30 días a partir de la fecha de emisión de la factura. **El cliente puede presentar reclamaciones sobre los gastos de utilización en un plazo de 30 días a partir de la recepción de la factura en su cuenta de cliente, incluso en el caso de pago por débito directo a su tarjeta de crédito. Transcurrido este plazo, estos cargos se considerarán aceptados.**

Si los reclamos se refieren sólo a una parte de la factura, BeeOne puede exigir que se pague en término la parte de la factura no afectada por el reclamo.

Al finalizar el contrato, todos los importes pendientes (incluidas las cuotas de abono hasta el final de un contrato aún en vigor en caso de rescisión anticipada, véase el art. 10 "Abonos - Rescisión anticipada y costes incurridos" más abajo) serán exigibles. Cada parte tiene derecho a presentar reclamaciones válidas de compensación. Además, las cuotas de suscripción pueden cobrarse como un paquete en caso de rescisión ordinaria por porte.

**7.3 Pago con tarjetas de crédito.** En el marco de las Suscripciones, el día 1<sup>er</sup> de cada mes, BeeOne cobra automáticamente los pagos de las facturas relativas a (i) las cuotas fijas de la Suscripción del mes que comienza y (ii) el consumo de las cuotas no relacionadas con la Suscripción del mes anterior, mediante débito directo en la tarjeta de crédito del Cliente. En este contexto, se aplicarán las disposiciones relativas a los litigios y las reclamaciones de conformidad con el artículo 7.2 anterior. **Al proporcionar los datos de su tarjeta de crédito, el Cliente autoriza expresamente a BeeOne a realizar dichos cargos y a almacenar la información de la tarjeta de crédito requerida de acuerdo con la ley suiza de protección de datos.** El Cliente confirma además la exactitud de los datos facilitados sobre su tarjeta de crédito y se compromete a informar a BeeOne de cualquier cambio. En caso de que no se realice el pago con tarjeta, BeeOne se reserva el derecho de (i) cobrar cualquier tasa de rechazo, (ii) enviar al cliente una factura por correo electrónico para que realice el pago sin demora de acuerdo con el Art. 7.2 anterior y/o (iii) poner fin al "descuento promocional" de la Suscripción activa y aplicar a partir del siguiente mes en curso el precio estándar de la Suscripción suscrita (véase el Art. 5.4 anterior: Disposiciones especiales relacionadas con la oferta de "descuento promocional").

**7.4 Pago tardío.** Si el Cliente no ha pagado su factura en su totalidad en la fecha de vencimiento o si no ha objetado a esta factura por escrito y de forma justificada, se considerará que está en mora. En este caso, BeeOne podrá, después de haber enviado un recordatorio a la dirección de correo electrónico del Cliente sin efecto, interrumpir la prestación de todos los servicios, tomar otras medidas para evitar más daños (en particular, poniendo fin al "descuento promocional" en curso, véase el art. 5.4 anterior) y/o rescindir el contrato sin previo aviso y sin indemnización (art. 8, párr. 4 del TSO relativo a la objeción a las facturas por servicios de valor añadido reservados). El Cliente correrá con todos los gastos en los que incurra BeeOne debido al retraso en el pago. En particular, el Cliente adeudará a BeeOne intereses de demora por un importe del 5% anual de la factura vencida, así como gastos de recordatorio por un importe de 30,00 CHF por recordatorio a partir del segundo recordatorio. Además, BeeOne puede contratar en cualquier momento a terceros para el cobro. El Cliente pagará los honorarios mínimos directamente a los terceros implicados y, además, les compensará por su tiempo y gastos individuales de cobro según el plan de pagos de gastos

administrativos auxiliares de acuerdo con el apéndice "Gastos administrativos y de cobro" disponible en <https://muchomobile.ch>.

**7.5 Fianza.** Cuando BeeOne tenga dudas sobre el respeto de las condiciones de pago según el contrato o cuando el cobro de los servicios resulte difícil o supere un límite de crédito que sólo BeeOne define para cada Cliente según su propio criterio, **BeeOne podrá exigir el pago por adelantado o el pago de una garantía.** Si el Cliente no realiza estos pagos, BeeOne podrá tomar las mismas medidas que las aplicadas en caso de retraso en el pago (véase el art. 7.4 anterior "Retraso en el pago"). BeeOne podrá compensar todas las reclamaciones contra el Cliente con las garantías así depositadas.

## **8. Dispositivos**

**8.1 Contabilidad con infraestructura BeeOne.** El cliente es responsable de la compatibilidad de su dispositivo con la infraestructura de BeeOne.

**8.2 Daños causados por dispositivos.** BeeOne tiene derecho a dejar de prestar sus servicios sin previo aviso y sin ninguna compensación, a desconectar el dispositivo del Cliente de la red de telecomunicaciones y a reclamar daños y perjuicios si un dispositivo perteneciente al Cliente causa daños o pone en peligro un servicio, a un tercero o las instalaciones de BeeOne o de otros, o si el Cliente utiliza dispositivos no autorizados.

## **9. Suscripciones - Terminación ordinaria**

Sin perjuicio de otras disposiciones de las presentes Condiciones Generales, **la rescisión de un Abono sin plazo mínimo y de duración ilimitada está sujeta a un plazo de rescisión de 60 días a fin de mes.** Por lo tanto, después de la solicitud de terminación de la Suscripción, el Cliente está obligado a pagar al menos dos mensualidades adicionales antes de ser liberado de la Suscripción. Art. 10 de la sección "Abonos - Rescisión anticipada y costes incurridos" se aplica a la rescisión de los abonos que se han contratado por un plazo mínimo.

Las suscripciones deben cancelarse **por teléfono** (0800 077 800). Puede consultar todos los detalles en <https://muchomobile.ch>. **No son válidas las cancelaciones por correo postal o electrónico.**

En el caso de rescisión con portabilidad del número de teléfono, se aceptará una rescisión por escrito en la medida en que ésta sea enviada electrónicamente por el nuevo proveedor a petición del Cliente como parte del procedimiento de portabilidad.

Si el Cliente utiliza varios servicios proporcionados por BeeOne, deberá especificar qué servicio desea cancelar.

## **10. Suscripciones - Rescisión anticipada y costes**

En el caso de las Suscripciones contratadas por un plazo mínimo, la rescisión por parte del Cliente antes de la finalización de dicho plazo mínimo contractual sólo es posible con el reembolso de las tarifas por parte del Cliente. Independientemente del motivo de la rescisión, se deberá abonar a BeeOne una tasa de administración, determinada de acuerdo con el apéndice "Tasas de administración y cobro" disponible en <https://muchomobile.ch>. El pago de la mencionada tasa de administración no exime al Cliente de la obligación de pagar íntegramente las mensualidades restantes hasta el final del plazo mínimo contractual.

Una vez finalizado el plazo mínimo, el contrato puede rescatarse con un preaviso de 60 días hasta el final de un mes. Por lo tanto, después de la solicitud de terminación de la suscripción, el Cliente está obligado a pagar al menos dos cuotas mensuales adicionales, más cualquier uso no suscrito generado entre la última factura pagada y la fecha de terminación, antes de ser liberado de la suscripción. No se concederá ningún reembolso prorrateado de la parte no utilizada del abono.

El Cliente toma nota de que la rescisión anticipada de un contrato sin respetar el plazo legal de rescisión sólo es posible mediante el pago de las dos mensualidades restantes al precio estándar, excluyendo las promociones (60 días de preaviso para el final de un mes), más la tasa de expediente de rescisión anticipada, así como las tasas de uso no suscritas adeudadas por el Cliente.

## **11. Despido por causa justificada**

**11.1 Rescisión por causa justificada por parte de BeeOne.** En caso de causa justificada, BeeOne tiene derecho a **rescindir sin previo aviso** los correspondientes contratos celebrados con el Cliente o los servicios individuales prestados en virtud de los mismos. Existe una causa justificada, en particular si hay indicios de que el uso de los servicios no se ajusta a la ley y/o a las disposiciones contractuales (véase el artículo 6.1 anterior "Uso no conforme de los servicios prestados por BeeOne"), que hagan pensar que el Cliente ha facilitado información incorrecta y/o incompleta sobre él al celebrar el contrato, en caso de falta de pago del depósito requerido, a raíz de una demanda de una autoridad judicial, en caso de retraso en el pago a pesar del envío de recordatorios por parte de BeeOne o si el interés público lo justifica.

**11.2 Rescisión por causa justificada por parte del Cliente.** En caso de las siguientes razones válidas, el Cliente tiene derecho a rescindir el contrato con BeeOne sin previo aviso: (i) si ya no dispone de recepción de red de forma permanente (pero al menos ininterrumpida durante 7 días) en su domicilio en el momento de la celebración del contrato, sin que se trate de un caso de fuerza mayor; (ii) si, tras una mudanza, deja de tener recepción de red de forma permanente (pero al menos de forma ininterrumpida durante 7 días) en su nuevo domicilio en una zona poblada, sin que ello suponga un caso de fuerza mayor; (iii) en presencia de una partida al extranjero siempre y cuando el Cliente puede presentar un documento oficial y que no se haya beneficiado de una reducción durante los 6 meses anteriores (por ejemplo aparato a precio reducido), en cuyo caso le será debida una indemnización adecuada a BeeOne; (iv) si, en caso de fallecimiento del Cliente, el uso de la conexión no es continuado por un heredero o un tercero (en este caso, el contrato puede ser rescindido con efecto desde el día del fallecimiento sin consecuencias financieras). **El cambio entrará en vigor a fin de mes.**

## **12. Obligaciones legales de BeeOne y del Cliente en relación con el seguimiento de la correspondencia por correo y telecomunicaciones**

De acuerdo con la legislación suiza en vigor, en particular la Ley Federal sobre la vigilancia de la correspondencia postal y de las telecomunicaciones ("LSCPT") y la Ordenanza sobre la vigilancia de la correspondencia postal y de las telecomunicaciones ("OSCPT"), el acceso a los servicios de MUCHO requiere el respeto de diversas obligaciones relacionadas con el registro, el tratamiento y la conservación de los datos relativos al Cliente.

En particular, BeeOne llama la atención del Cliente sobre el hecho de que **la utilización de las tarjetas SIM MUCHO para los servicios de prepago y para la conclusión de las suscripciones requiere un registro previo del Cliente de acuerdo a los artículos 19 y 20 de la OSCPT.** Para ello, el Cliente deberá proporcionar al Revendedor un documento de identidad oficial para que BeeOne pueda realizar y conservar una copia legible, a saber, obligatoriamente: un pasaporte, un documento

de identidad o un permiso de residencia admisible según la ley en vigor (art. 20 al. 1 OSCPT). En caso de registro en línea, el Cliente se identificará mediante una identidad electrónica admisible según la legislación aplicable. El Cliente toma nota de que el Revendedor debe registrar la siguiente información sobre él: apellido(s) y nombre(s); fecha de nacimiento; tipo y número de documento de identidad, así como el país u organización que lo emitió; dirección; si se conoce: profesión; nacionalidad (Art. 20 párrafo 2 OSCPT). En el caso de las relaciones comerciales sin abono, también se registra la siguiente información: fecha y hora de la entrega de la tarjeta SIM; lugar de la entrega de la tarjeta SIM MUCHO, incluyendo el nombre y la dirección completa; nombre de la persona que se encargó de la entrega de la tarjeta SIM MUCHO (art. 20 párrafo 4 OSCPT). Así, el Cliente se compromete a colaborar con el Revendedor o el asesor de BeeOne y se **compromete a que la información proporcionada sea completa y exacta**. Si no es posible verificar la identidad del Cliente mediante la presentación de un documento de identidad oficial mencionado anteriormente, se prohíbe al Revendedor o asesor de BeeOne proceder a la venta, el registro y/o la activación de una tarjeta SIM MUCHO. Del mismo modo, en tal situación, BeeOne no activará una tarjeta SIM MUCHO en relación con la cual los documentos y la información proporcionados por el Cliente no permitan llevar a cabo el registro en el respeto de las disposiciones legales aplicables. En tal situación, se aplican las modalidades previstas en el Art. 2.1 anterior "Condición suspensiva". Si durante un control de conformidad posterior, BeeOne constata que una tarjeta SIM MUCHO ha sido registrada de forma no conforme con la legislación aplicable, BeeOne se reserva el derecho de desconectar la tarjeta SIM con carácter retroactivo sin indemnización ni reembolso del crédito restante. **Todas estas disposiciones se aplican también en caso de registro en línea por parte del Cliente.**

El Cliente también toma nota del hecho de que, de acuerdo con el art. 21 párrafo 2 de la LSCPT y 21 párrafo 1 de la OSCPT, BeeOne está obligado a conservar los datos introducidos durante toda la duración de la relación comercial, así como seis meses después de su finalización. El Cliente debe informar a BeeOne sin demora de cualquier cambio en los datos mencionados. El Cliente debe informar a BeeOne sin demora en caso de pérdida o robo de su tarjeta SIM y/o de los datos secretos asociados (PIN, PUK...). En caso de solicitud por parte de las autoridades competentes, dichos datos se comunican de acuerdo con las disposiciones legales vigentes, incluso en caso de transferencia de la tarjeta SIM MUCHO.

### **13. Protección de datos**

**13.1 Generalidades.** Los datos de los clientes son tratados por BeeOne de acuerdo con la legislación de protección de datos aplicable. BeeOne recoge, almacena y trata únicamente los datos necesarios para verificar la existencia de los requisitos para el establecimiento de una relación comercial entre el Cliente y BeeOne, para la prestación de servicios, la administración y gestión de la relación comercial, la seguridad de la infraestructura y la calidad del servicio. Además, BeeOne procesa los datos del Cliente para cumplir con sus obligaciones contractuales hacia el Cliente, para mantener, desarrollar y preservar su relación con el Cliente, para individualizar sus servicios, así como para fines de facturación, cobro, prevención del fraude y comprobación del crédito. BeeOne también colabora con terceras empresas, en Suiza o en el extranjero; BeeOne les transmite los datos del Cliente para que los procesen en nombre de BeeOne, en cumplimiento de las disposiciones legales aplicables, en particular en relación con la ley suiza de protección de datos. Es responsabilidad exclusiva del Cliente guardar en un lugar seguro los datos personales (lista de contactos) que contendría la tarjeta SIM MUCHO. Las grabaciones del buzón de voz se conservan 30 días por BeeOne y luego se borran sistemáticamente. BeeOne declina toda responsabilidad por la información borrada o perdida de cualquier otra forma.

**13.2 Evaluación y gestión de los datos de crédito.** El Cliente toma nota del hecho de que los historiales de pago, en particular los relativos a las reclamaciones no impugnadas y a las reclamaciones pendientes después de la fecha de vencimiento, así como la información sobre el

cobro de las reclamaciones y los datos de la dirección, en su caso, se transmitirán a un socio financiero elegido por BeeOne, para su uso legítimo como agencia de referencia de crédito. El socio financiero seleccionado utilizará estos datos para verificar la identidad y la solvencia del Cliente y podrá transmitirlos a terceros autorizados. El historial de pagos puede ser analizado por el socio financiero en cuestión sobre la base de métodos de cálculo matemático-estadístico para la toma de decisiones automatizada, en particular para evaluar la solvencia de una persona.

**13.3 Inscripción en directorios.** No se realizará ningún listado en ningún directorio a menos que el Cliente lo solicite expresamente. BeeOne no tiene ninguna obligación de verificar la exactitud de los datos del Cliente a este respecto.

**13.4 Otra autorización de los datos del Cliente.** El Cliente consiente explícitamente que BeeOne conserve y utilice sus datos, en particular los mencionados anteriormente, para fines internos limitados a la elaboración y propuesta de nuevos servicios MUCHO, **más allá del plazo de 6 meses previsto por la LSCPT y la OSCPT**, con el fin de diseñar y desarrollar servicios mejor adaptados a las expectativas del Cliente en el marco de su relación contractual con BeeOne. También autoriza a BeeOne a ponerse en contacto con él por SMS, teléfono, correo electrónico o correo postal para informarle sobre los servicios de MUCHO y los de los socios en relación con los servicios de MUCHO suscritos por el Cliente. No obstante, el Cliente puede solicitar en cualquier momento, a través del formulario disponible en <https://muchomobile.ch/contact> o por vía postal a BeeOne, case postale 1528, 1211 Ginebra 26, no recibir más información y solicitudes comerciales en nombre de BeeOne.

#### **14. Cambios en las condiciones generales**

BeeOne se reserva el derecho de modificar las Condiciones Generales y otras disposiciones contractuales en cualquier momento. El Cliente será informado de dichos cambios en <https://muchomobile.ch> y por sms y/o correo electrónico.

Si el Cliente se siente perjudicado por la modificación de las Condiciones Generales, los precios, los Servicios de Prepago o la Suscripción, deberá informar a BeeOne lo antes posible a través del formulario disponible en <https://muchomobile.ch/contact>. En caso de cambio de precio de su abono activo, el Cliente también tendrá la posibilidad de rescindir su relación contractual con BeeOne (para fin de mes en caso de Abono) sin tener que respetar los plazos de rescisión previstos anteriormente en los artículos 9 y 10.

Después de la fecha de su entrada en vigor, se aceptan las nuevas Condiciones Generales.

#### **15. Exclusión de responsabilidad**

La responsabilidad de BeeOne se limita al valor actual de los servicios pagados por el Cliente durante los últimos 12 meses y, en cualquier caso, a un valor máximo de 20.000 CHF. BeeOne sólo es responsable de los daños causados intencionalmente o como resultado de una negligencia grave. Queda excluida cualquier responsabilidad por pérdida de beneficios, pérdida de datos y/o daños resultantes de las descargas. La responsabilidad de BeeOne también queda excluida en caso de uso ilegal o indebido de los servicios, así como en caso de fuerza mayor.

#### **16. Legislación y jurisdicción aplicables**

El derecho suizo es aplicable a estas Condiciones Generales y a todas las disposiciones contractuales. Sin perjuicio de las disposiciones legales obligatorias, el lugar de jurisdicción es Ginebra, Suiza.