up-network

CGV · TCS · AGB
VERSION COMPARATIVE · COMPARISON · VERGLEICHSFASSUNG

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

FR

Conditions générales de vente

Entrée en vigueur : 1er décembre 2026

p. 3

EN

Terms and Conditions of Sale

Effective date: 1 December 2026

p. 10

DE

Allgemeine Verkaufsbedingungen

Inkrafttreten: 1. Dezember 2026

p. 16

SOMMAIRE · CONTENTS · INHALT

FRANÇAIS CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE 3

Résumé des changements 3
1 Définitions 4
2 Objet et champ d'application 4
3 Services proposés 4
4 Commande et conclusion du contrat 4
5 Activation et livraison 5
6 Prix et facturation 5
7 Conditions de paiement 5
8 Durée et renouvellement 6
9 Suspension et résiliation 6
10 Niveaux de service (SLA) et compensation 6
11 Responsabilité et indemnisation 7
12 Interdictions et propriété intellectuelle 7
13 Données personnelles et localisation 8
14 Force majeure 8
15 Modification des CGV et des tarifs 8
16 Droit applicable, for et langue 8
17 Clause de divisibilité 8
18 Contact 9

ENGLISH TERMS AND CONDITIONS OF SALE 10

Summary of changes 10
1 Definitions 11
2 Purpose and scope 11
3 Services offered 11
4 Ordering and conclusion of the contract 11
5 Activation and delivery 12
6 Prices and invoicing 12
7 Payment terms 12
8 Term and renewal 13
9 Suspension and termination 13
10 Service levels (SLA) and compensation 13
11 Liability and indemnification 14
12 Prohibitions and intellectual property 14
13 Personal data and data location 15
14 Force majeure 15
15 Amendments to the TCS and prices 15
16 Governing law, jurisdiction and language 15
17 Severability 15
18 Contact 15

DEUTSCH ALLGEMEINE VERKAUFSBEDINGUNGEN 16

Übersicht der Änderungen 16
1 Begriffsbestimmungen 17
2 Gegenstand und Geltungsbereich 17
3 Angebotene Dienste 17
4 Bestellung und Vertragsabschluss 18
5 Aktivierung und Lieferung 18
6 Preise und Rechnungsstellung 18
7 Zahlungsbedingungen 18
8 Dauer und Verlängerung 19
9 Sperrung und Kündigung 19
10 Service-Level (SLA) und Kompensation 20
11 Haftung und Schadloshaltung 20
12 Verbote und geistiges Eigentum 21
13 Personendaten und Speicherort 21
14 Höhere Gewalt 21
15 Änderung der AGB und der Tarife 22
16 Anwendbares Recht, Gerichtsstand und Sprache 22
17 Salvatorische Klausel 22
18 Kontakt 22

FRANÇAIS

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE (CGV)

Entrée en vigueur : 1er décembre 2026
Remplace la version du 1er novembre 2025.

RÉSUMÉ DES CHANGEMENTS

ART.	AVANT	APRÈS	POURQUOI
Art. 10 Niveaux de service (SLA)	SLA présentés comme de simples objectifs, aucune compensation sauf infogérance, gamme PERFORMANCE citée, VDS absents.	Trois niveaux alignés sur la page SLA : Best Effort, SLA Garanti 99,9 % avec jours de service automatiques, SLA Contractuel 99,95 % sur devis. Le crédit proportionnel prévu pour l'infogérance relève désormais du contrat d'infogérance.	Supprime la contradiction avec la page SLA et retire une gamme qui n'existe plus.
Art. 13 Données et localisation	Simple renvoi à la Politique de confidentialité.	Données hébergées et sauvegardes stockées en Suisse selon l'art. 8 des CGU, DPA de la Politique de confidentialité.	Cohérence avec le label swiss hosting, les CGU et la Politique de confidentialité.
Art. 11 Responsabilité	Plafond de trois mois sans réserve.	Responsabilité limitée aux dommages directs prouvés ; plafond de trois mois maintenu ; réserve du dol et de la faute grave.	Une exclusion de la faute grave est nulle (art. 100 CO). La réserve protège le reste de la clause.
Art. 6 TVA et prix	TVA « ajoutée pour les clients assujettis ».	TVA ajoutée lorsque la loi l'exige ; le montant du panier ou du devis fait foi.	L'ancienne formule ne correspondait ni à la loi sur la TVA ni aux pages d'offres.
Art. 7 Moyens de paiement	Carte, virement ou prélèvement ; périodicités mensuelle à annuelle.	Moyens proposés dans l'espace client, frais affichés avant paiement ; facturation quotidienne et semestrielle incluses.	Correspond au parcours de paiement réel et aux offres VPS.
Art. 8 Résiliation	Effet en fin de période sans précision sur l'action en ligne.	Résiliation enregistrée immédiatement dans l'espace client, effet en fin de période payée.	Lève l'ambiguïté avec la « résiliation instantanée » annoncée sur la page VPS.
Art. 3 Services proposés	VDS et suite collaborative absents.	Liste complétée.	Catalogue à jour.
Art. 16 Langue	Aucune règle entre les versions linguistiques.	Publication en FR, EN et DE ; la version française fait foi.	Évite un litige sur une différence de traduction. La version italienne n'est plus publiée.

ART.	AVANT	APRÈS	POURQUOI
Art. 1, 8, 9 Cohérence avec les CGU	Effet de la résiliation différent aux art. 8 et 9 ; pas de règle de priorité avec les CGU.	Une seule règle de résiliation ; suppression des données en fin de service rappelée ; les CGV prévalent pour la commande, le prix, le paiement, la durée et la résiliation.	Supprime les contradictions entre les documents.
Art. 16 For des consommateurs	Seuls les consommateurs établis à l'étranger étaient réservés.	Les fors impératifs de tous les consommateurs sont réservés.	Un consommateur suisse ne peut pas renoncer d'avance à son for (art. 35 CPC).
— Forme et date	Listes aplaties, coupures de mots, entrée en vigueur le 1er novembre 2025.	Texte restructuré, entrée en vigueur le 1er décembre 2026.	Lisibilité et préavis de 30 jours prévu à l'art. 15.

TEXTE COMPARÉ ~~Texte supprimé~~ Texte ajouté

1 DÉFINITIONS MODIFIÉ

• UP-NETWORK : UP-NETWORK Sàrl, Boulevard de la Cluse 43, 1205 Genève (IDE : CHE-169.096.269).

• Client : toute personne physique ou morale qui souscrit un Service proposé par UP-NETWORK.

• Services : les prestations ~~cloud décrites à l'article 3 des présentes.~~ décrites à l'art. 3.

• Contrat : l'ensemble des documents ~~contractuels régissant la vente de Services (CGV, CGU, SLA,~~ qui régissent la vente des Services : CGV, CGU, SLA, accord de traitement des données (DPA), devis ou offre ~~spécifique).~~ spécifique. En cas de contradiction, le document ~~particulier prévaut.~~ spécifique prévaut ; à défaut, les CGV prévalent pour la commande, le prix, le paiement, la durée et la résiliation, et les CGU pour le reste.

2 OBJET ET CHAMP D'APPLICATION MODIFIÉ

Les présentes CGV régissent toutes les ventes et prestations de Services fournies par ~~UP-NETWORK via~~ UP-NETWORK, sur son site https://www.up-network.ch ou par tout autre canal contractuel. Toute commande implique ~~l'adhésion sans réserve aux CGV et aux~~ l'acceptation sans réserve des CGV et des CGU.

3 SERVICES PROPOSÉS MODIFIÉ

UP-NETWORK propose des solutions ~~de cloud et d'hébergement~~ d'hébergement et de cloud : serveurs virtuels ~~(VPS),~~ (VPS et VDS), serveurs dédiés, cloud privé, housing, ~~services de~~ connectivité réseau (BGP, tunnels GRE, transit IP), hébergement web, suite collaborative, DNS, stockage, monitoring, infogérance et assistance technique. Les caractéristiques et ~~niveaux~~ le niveau de service de chaque offre sont précisés dans ~~la description du produit et le SLA correspondant.~~ sa description et sur la page SLA.

4 COMMANDE ET CONCLUSION DU CONTRAT MODIFIÉ

Ancien titre : ~~Commandes et acceptation~~

Les commandes ~~peuvent être passées en ligne via~~ se passent en ligne sur le site ou par tout autre moyen accepté par UP-NETWORK. Le ~~processus contractuel se déroule comme suit~~ contrat se conclut en trois étapes :

1. Offre : UP-NETWORK met à disposition une description de l'offre ou un devis ~~détaillant~~ indiquant les Services, le prix, la durée et les conditions particulières.
2. Acceptation ~~par le Client~~ : le Client confirme son ~~accord sur l'offre (par~~ accord, par validation en ligne ou ~~signature d'un devis).~~ par signature du devis.
3. Confirmation : UP-NETWORK envoie ~~une confirmation électronique (e-mail)~~ un e-mail récapitulant la commande. Le contrat est ~~réputé conclu à~~ conclu à la réception de cette confirmation.

UP-NETWORK ~~se réserve le droit de~~ peut refuser une commande en cas de litige antérieur, d'informations incomplètes ou de non-respect des ~~CGV/CGU.~~ CGV ou des CGU.

5 ACTIVATION ET LIVRAISON MODIFIÉ

Ancien titre : ~~Activation et livraison du service~~

Le Service est livré dès son activation ou dès la mise à disposition des ~~accès au Client.~~ accès. UP-NETWORK s'efforce d'activer les Services dans les plus brefs délais. ~~Les délais peuvent~~ Le délai peut varier selon le type de service ou ~~la nécessité de vérifications.~~ les vérifications nécessaires.

Les CGV applicables sont celles en vigueur au moment de la ~~commande et~~ commande, sous réserve de l'art. 15. Elles sont accessibles à tout moment sur le site.

6 PRIX ET FACTURATION MODIFIÉ

Les prix sont ~~exprimés~~ indiqués en francs suisses (CHF), hors taxes. La TVA ~~applicable (actuellement 8,1 %) est ajoutée pour les clients assujettis. UP-NETWORK se réserve le droit de modifier ses tarifs ; toute~~ est ajoutée lorsque la loi l'exige (taux normal suisse actuel : 8,1 %). Le montant final, taxes et éventuels frais compris, est celui affiché dans le panier ou dans le devis.

UP-NETWORK peut modifier ses tarifs. Toute modification de prix ~~sera annoncée avec un préavis raisonnable,~~ est annoncée conformément à l'art. 15 et le Client ~~aura la possibilité de résilier le service~~ peut résilier le Service avant l'entrée en vigueur du nouveau tarif. ~~Les tarifs déjà payés pour la période en cours ne sont pas affectés.~~ La période déjà payée n'est pas affectée.

Une facture est émise à chaque souscription ou ~~renouvellement et mise à disposition~~ renouvellement. Elle est disponible dans l'espace client et envoyée par e-mail.

7 CONDITIONS DE PAIEMENT MODIFIÉ

~~Le paiement peut s'effectuer par carte bancaire, virement bancaire ou prélèvement automatique (lorsque proposé). Les services~~ Les Services sont facturés à ~~l'avance~~ l'avance, selon la périodicité choisie ~~(mensuelle, trimestrielle, annuelle ou autre).~~ parmi celles que propose l'offre (par exemple quotidienne, mensuelle, trimestrielle, semestrielle ou annuelle). Le paiement s'effectue par les moyens proposés dans l'espace client au moment du paiement. Des frais de traitement peuvent s'appliquer selon le moyen choisi ; ils sont affichés avant la validation du paiement.

En cas de non-paiement à ~~échéance~~ l'échéance :

1. Rappel : UP-NETWORK adresse un premier rappel ~~est adressé au Client l'invitant à régulariser la situation.~~ invitant le Client à régulariser.
2. Mise en demeure : à défaut de paiement dans le délai indiqué, UP-NETWORK envoie une mise en demeure ~~est envoyée précisant le délai supplémentaire accordé et~~ qui fixe un délai supplémentaire et mentionne les frais éventuels.

3. Suspension : si le paiement ~~n'est pas effectué à l'issue de la mise en demeure,~~ n'intervient pas dans ce délai, UP-NETWORK peut suspendre immédiatement le ~~service~~ Service concerné. La suspension ne libère pas le Client de son obligation de ~~paiement.~~ payer. Des frais administratifs ~~peuvent être facturés pour la réactivation.~~ de réactivation peuvent être facturés.

Le ~~service~~ Service est réactivé après réception du paiement intégral des sommes dues et des frais éventuels.

8 DURÉE ET RENOUVELLEMENT MODIFIÉ

Les Services sont souscrits pour la durée indiquée lors de la commande. Sauf stipulation contraire, ~~les abonnements~~ ils se renouvellent automatiquement pour une durée identique. Le Client peut désactiver le renouvellement automatique depuis son espace client. ~~La résiliation~~

Le Client peut résilier à tout moment depuis son espace client. La résiliation est enregistrée immédiatement et prend effet à ~~l'expiration~~ la fin de la période déjà payée. Aucun remboursement au prorata n'est accordé, sauf ~~disposition contractuelle contraire.~~ stipulation contraire. À cette date, les données hébergées et leurs sauvegardes sont supprimées selon l'art. 8 des CGU ; le Client doit récupérer ses données avant.

9 SUSPENSION ET RÉSILIATION MODIFIÉ

Ancien titre : ~~Suspension, non-paiement et résiliation~~

UP-NETWORK peut suspendre ou résilier un Service, sans indemnité, ~~dans les cas suivants : non-paiement après relance~~ en cas de non-paiement après rappel et mise en demeure, de non-respect des CGV ou des CGU, ~~usage~~ d'usage illicite ou abusif, ou sur demande d'une autorité judiciaire ou administrative. La suspension n'efface pas les montants dus.

Le Client peut ~~résilier à tout moment via son interface ou par écrit ; la~~ aussi résilier par écrit. La résiliation prend effet ~~à la fin de la période de facturation.~~ selon l'art. 8.

En cas de résiliation anticipée d'un contrat annuel ou pluriannuel par le Client, UP-NETWORK ~~se réserve la possibilité de~~ peut facturer les montants dus jusqu'à la fin de la période contractuelle ou ~~d'accorder un remboursement partiel~~ accorder un remboursement partiel, à sa discrétion commerciale.

10 NIVEAUX DE SERVICE (SLA) ET COMPENSATION RÉÉCRIT

Ancien titre : ~~Garantie et responsabilité~~

UP-NETWORK ~~est soumise à~~ fournit ses Services avec une obligation de ~~moyens raisonnables pour la fourniture de ses services. La Société s'efforce de respecter, dans la mesure du possible, les niveaux de service (SLA) indiqués pour chaque offre. Le Client comprend et accepte que ces SLA constituent des objectifs de performance et non une garantie absolue. En conséquence, si le SLA indiqué pour l'offre concernée n'est pas atteint, UP-NETWORK décline toute responsabilité contractuelle ou extracontractuelle à cet égard. Aucun crédit, remboursement ou indemnisation ne sera accordé, sauf disposition expresse contraire. Exception : si le Client bénéficie d'un contrat d'infogérance actif, une compensation pourra être accordée sous la forme d'un crédit proportionnel à la différence entre le SLA garanti et le SLA effectivement constaté, calculée sur la période d'indisponibilité. Pour les Clients sans contrat d'infogérance, notamment ceux disposant :~~ moyens. Le niveau de service de chaque offre est indiqué dans sa description, sur la page https://www.up-network.ch/sla ou dans le contrat. Le niveau indiqué sur l'offre, le devis ou le contrat signé fait foi.

- ~~d'un VPS relevant de l'une des trois gammes commerciales (BASIC, PRO, PERFORMANCE), • d'un serveur dédié, • ou d'un service de housing, les dispositions suivantes s'appliquent : • UP-NETWORK s'engage à tenter au mieux d'atteindre les SLA annoncés, conformément à son obligation de moyens ; • les Clients~~

~~des gammes PRO et PERFORMANCE, ainsi que ceux disposant d'un serveur dédié ou d'un service de housing, sont plus susceptibles de bénéficier,~~ Best Effort (VPS BASIC, VPS PRO, services web, UP-Transport) : aucun taux de disponibilité contractuel et aucune compensation. Un geste commercial reste possible, à la discrétion exclusive ~~d'UP-NETWORK, d'un geste commercial (tel qu'un crédit partiel ou une remise future);~~ d'UP-NETWORK.

- ~~les Clients de la gamme BASIC ne bénéficient d'aucune compensation ni d'aucun droit à un crédit, sauf décision exceptionnelle de la Société.~~ SLA Garanti 99,9 % (VDS, serveurs dédiés, UP-Connect, housing) : la disponibilité est mesurée par mois calendaire avec le monitoring UP-NETWORK. Si elle est strictement inférieure à 99,9 %, des jours de service sont ajoutés automatiquement selon la méthode publiée sur la page SLA, dans la limite de 30 jours par mois.

- SLA Contractuel 99,95 % : uniquement sur devis, avec le périmètre, la mesure et les conséquences fixés au contrat.

Les compensations prennent la forme de jours de service et non d'un paiement, sauf stipulation contraire. Elles constituent la seule compensation due pour une indisponibilité. Les exclusions (maintenance annoncée, attaques DDoS, monitoring désactivé par le Client, force majeure) sont détaillées sur la page SLA. Un contrat d'infogérance ou un contrat spécifique peut prévoir d'autres modalités de compensation.

11 RESPONSABILITÉ ET INDEMNISATION RÉÉCRIT

~~UP-NETWORK est tenue à une obligation de moyens raisonnables. Elle ne saurait être tenue responsable~~ La responsabilité d'UP-NETWORK est limitée aux dommages directs prouvés. Elle ne dépasse pas le montant total payé par le Client pour le Service concerné au cours des trois derniers mois. Les dommages indirects ou consécutifs, notamment la perte de chiffre d'affaires, la perte de données ou l'atteinte à l'image, sont exclus. UP-NETWORK ne répond pas des interruptions, pertes de données ou dommages indirects résultant d'un usage abusif, d'une faute du Client, d'une attaque informatique externe, d'une erreur de configuration imputable au Client ou d'un cas de force majeure. ~~La responsabilité d'UP-NETWORK ne peut excéder le montant total payé par le Client pour le service concerné sur les trois derniers mois.~~

Les limitations des art. 10 et 11 ne s'appliquent pas en cas de dol ou de faute grave d'UP-NETWORK (art. 100 CO), ni lorsque la loi les interdit.

Le Client ~~s'engage à indemniser~~ indemnise UP-NETWORK, ses dirigeants et ses employés contre toute réclamation ou ~~dommage résultant de l'utilisation des Services en violation des lois ou des présentes CGV/CGU. UP-NETWORK décline toute responsabilité en cas d'attaque informatique externe, d'erreur de configuration imputable au Client, d'usage non conforme, de non-respect des CGU/CGV ou du cadre légal.~~ tout dommage résultant d'une utilisation des Services contraire à la loi, aux CGV ou aux CGU.

12 INTERDICTIONS ET PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE MODIFIÉ

Ancien titre : ~~Interdictions et usage illicite~~

Le Client s'interdit :

- toute utilisation illégale des ~~Services (fraude,~~ Services, notamment fraude, spam, hébergement de contenus ~~illicites, minage non autorisé, etc.)~~ illicites ou minage non autorisé ;
- tout ~~reverse-engineering,~~ reverse engineering, toute décompilation, extraction ou tentative d'extraction du code ou des systèmes ;
- tout détournement ou toute revente des Services sans accord écrit d'UP-NETWORK ;
- toute utilisation ~~compromettant~~ qui compromet la stabilité ou la sécurité du réseau.

UP-NETWORK ~~se réserve le droit de~~ peut suspendre immédiatement un Service en cas de violation manifeste de ces interdictions. ~~Les droits de propriété intellectuelle relatifs aux~~

Les éléments techniques, logiciels et visuels mis à disposition restent la propriété exclusive ~~d'UP-NETWORK.~~ d'UP-NETWORK ou de ses concédants. Le Client dispose uniquement d'un droit d'usage non exclusif et non ~~transférable~~ transférable, dans la limite du contrat souscrit. Toute reproduction, modification ou exploitation non autorisée expose le Client à des poursuites civiles et pénales.

13 DONNÉES PERSONNELLES ET LOCALISATION MODIFIÉ

Ancien titre : ~~Données personnelles~~

Les données collectées lors de la souscription et de l'utilisation des Services sont traitées conformément à la Politique de confidentialité d'UP-NETWORK.

Pour les données hébergées par le Client, UP-NETWORK agit en qualité de ~~sous-traitant pour les données hébergées par le Client. Le Client demeure~~ sous-traitant, selon l'accord de traitement des données décrit à l'art. 11 de la Politique de confidentialité. Ces données et les sauvegardes qu'en fait UP-NETWORK sont stockées en Suisse, dans les conditions de l'art. 8 des CGU. Le Client reste responsable de la licéité des données qu'il traite et ~~s'engage à informer~~ informe les personnes concernées conformément à la loi.

14 FORCE MAJEURE MODIFIÉ

UP-NETWORK ~~ne pourra être tenue~~ n'est pas responsable d'un manquement dû à un événement extérieur, imprévisible et irrésistible au sens du droit ~~suisse (pannes électriques majeures, incendie, guerre, pandémie, cyberattaque d'envergure, etc.). Pendant la durée de~~ suisse, notamment panne électrique majeure, incendie, guerre, pandémie ou cyberattaque d'envergure. Pendant l'événement, les obligations ~~affectées sont suspendues~~ concernées sont suspendues, sans indemnité.

15 MODIFICATION DES CGV ET DES TARIFS MODIFIÉ

Ancien titre : ~~Révision des prix et modifications contractuelles~~

UP-NETWORK ~~se réserve le droit de~~ peut modifier les présentes CGV et ~~les~~ ses tarifs. Toute modification substantielle ~~sera~~ est communiquée au Client par e-mail ou ~~via l'espace client avec un préavis d'au moins 30 jours. Le Client pourra~~ dans l'espace client au moins 30 jours avant son entrée en vigueur. Le Client peut résilier le Service concerné avant ~~l'entrée en vigueur des modifications. L'utilisation continue~~ cette date. L'utilisation des Services après l'entrée en vigueur ~~des modifications~~ vaut acceptation des nouvelles conditions.

16 DROIT APPLICABLE, FOR ET LANGUE MODIFIÉ

Ancien titre : ~~Droit applicable et juridiction compétente~~

Les présentes CGV sont régies par le droit suisse. Tout litige relatif à leur interprétation, leur exécution ou leur validité relève de la compétence exclusive des tribunaux du canton de Genève, sous réserve des ~~dispositions impératives applicables aux consommateurs établis à l'étranger.~~ fors et dispositions impératifs applicables aux consommateurs.

Les CGV sont publiées en français, en anglais et en allemand. En cas de divergence, la version française fait foi.

17 CLAUSE DE DIVISIBILITÉ MODIFIÉ

Si une disposition des présentes CGV est jugée ~~invalide~~ nulle ou inapplicable, elle ~~sera~~ est remplacée par une disposition valable ~~reflétant~~ aussi proche que possible de l'intention initiale. Les autres dispositions restent en vigueur.

18 CONTACT MODIFIÉ

UP-NETWORK ~~Sàrl~~ Sàrl, Boulevard de la Cluse ~~43 1205 Genève –~~ 43, 1205 Genève, Suisse

E-mail : mail@up-network.ch · Téléphone : +41 22 519 72 24

ENGLISH

TERMS AND CONDITIONS OF SALE (TCS)

Effective date: 1 December 2026

Replaces the version of 1 November 2025.

SUMMARY OF CHANGES

ART.	BEFORE	AFTER	WHY
Art. 10 Service levels (SLA)	SLAs presented as mere targets, no compensation except under managed services, PERFORMANCE range listed, VDS missing.	Three levels aligned with the SLA page: Best Effort, Guaranteed SLA 99.9 % with automatic service days, Contractual SLA 99.95 % by quote. The proportional credit for managed services is now governed by the managed-services contract.	Removes the contradiction with the SLA page and drops a range that no longer exists.
Art. 13 Data and data location	Mere reference to the Privacy Policy.	Hosted data and backups stored in Switzerland under Art. 8 of the ToU, DPA as set out in the Privacy Policy.	Consistency with the swiss hosting label, the ToU and the Privacy Policy.
Art. 11 Liability	Three-month cap without any reservation.	Liability limited to proven direct damage; three-month cap kept; carve-out for intent and gross negligence.	An exclusion of liability for gross negligence is void (Art. 100 CO). The carve-out protects the rest of the clause.
Art. 6 VAT and prices	VAT “added for applicable clients”.	VAT added where required by law; the amount in the cart or the quote prevails.	The old wording matched neither the VAT Act nor the offer pages.
Art. 7 Payment methods	Card, bank transfer or direct debit; billing periods from monthly to annual.	Methods offered in the customer area, fees shown before payment; daily and half-yearly billing included.	Matches the actual payment process and the VPS offers.
Art. 8 Termination	Takes effect at the end of the period, with no detail on the online action.	Termination recorded immediately in the customer area, effective at the end of the paid period.	Removes the ambiguity with the “instant termination” advertised on the VPS page.
Art. 3 Services offered	VDS and collaboration suite missing.	List completed.	Up-to-date catalogue.
Art. 16 Language	No rule on the relationship between the language versions.	Published in FR, EN and DE; the French version prevails.	Avoids a dispute over a difference in translation. The Italian version is no longer published.
Art. 1, 8, 9 Consistency with the ToU	Different termination effects in Art. 8 and 9; no order of precedence with the ToU.	A single termination rule; deletion of data at the end of service restated; the TCS prevail for ordering, prices, payment, term and termination.	Removes contradictions between the documents.

ART.	BEFORE	AFTER	WHY
Art. 16 Consumer venue	Only consumers domiciled abroad were carved out.	The mandatory venues of all consumers are reserved.	A Swiss consumer cannot waive their place of jurisdiction in advance (Art. 35 CPC).
— Form and date	Lists run into the text, words broken by hyphenation, effective 1 November 2025.	Restructured text, effective 1 December 2026.	Readability and the 30-day notice provided for in Art. 15.

COMPARED TEXT ~~Deleted text~~ Added text

1 DEFINITIONS AMENDED

- UP-NETWORK: UP-NETWORK Sàrl, Boulevard de la Cluse 43, 1205 ~~Geneva~~ Genève (UID: CHE-169.096.269).
- ~~Client:~~ Customer: any natural or legal person ~~subscribing~~ who subscribes to a Service offered by UP-NETWORK.
- Services: the ~~cloud~~ services described in ~~Article 3 of these TCS.~~ Art. 3.
- Contract: all ~~contractual~~ the documents governing the sale of ~~Services (TCS, ToU, SLA,~~ the Services: TCS, ToU, SLA, data processing agreement (DPA), quote or specific ~~offer). In case of~~ offer. In the event of a contradiction, the specific document ~~prevails.~~ prevails; otherwise, the TCS prevail for ordering, prices, payment, term and termination, and the ToU for everything else.

2 PURPOSE AND SCOPE AMENDED

These TCS govern all sales and ~~Service provisions delivered by UP-NETWORK through~~ all provision of Services by UP-NETWORK, on its website https://www.up-network.ch or through any other contractual channel. Any order implies ~~full acceptance~~ acceptance without reservation of the TCS and the ToU.

3 SERVICES OFFERED AMENDED

UP-NETWORK offers ~~cloud and hosting~~ hosting and cloud solutions: virtual servers ~~(VPS),~~ (VPS and VDS), dedicated servers, private cloud, housing, network connectivity ~~services~~ (BGP, GRE tunnels, IP transit), web hosting, a collaboration suite, DNS, storage, monitoring, managed services and technical support. The ~~characteristics and service levels~~ features and service level of each offer are ~~defined in the product description and corresponding SLA.~~ specified in its description and on the SLA page.

4 ORDERING AND CONCLUSION OF THE CONTRACT AMENDED

Former title : ~~Orders and Acceptance~~

Orders ~~may be placed online via~~ are placed online on the website or ~~through any other method~~ by any other means accepted by UP-NETWORK. ~~The contractual process is as follows:~~ The contract is concluded in three steps:

1. Offer: UP-NETWORK ~~provides a description or quote detailing the Services, price, duration and any specific~~ makes available a description of the offer or a quote stating the Services, the price, the duration and the special conditions.
2. ~~Client Acceptance: the Client confirms acceptance of the offer (online validation or signed quote).~~ Acceptance: the Customer confirms its agreement, by online validation or by signing the quote.

3. Confirmation: UP-NETWORK sends an ~~electronic confirmation (email)~~ email summarising the order. The contract is ~~considered~~ concluded upon receipt of this confirmation.

UP-NETWORK ~~reserves the right to~~ may refuse an order in the event of a ~~previous dispute, incomplete information,~~ prior dispute, incomplete information or non-compliance with the ~~TCS/ToU.~~ TCS or the ToU.

5 ACTIVATION AND DELIVERY AMENDED

Former title : ~~Service Activation and Delivery~~

The Service is delivered ~~upon activation or upon provision of access credentials to the Client. UP-NETWORK strives to activate~~ as soon as it is activated or the access credentials are made available. UP-NETWORK endeavours to activate the Services as quickly as possible. ~~Delays~~ The lead time may vary depending on the type of service or ~~required verification.~~ the checks required.

The applicable TCS are those in force at the time of the ~~order and~~ order, subject to Art. 15. They are available on the website at all times.

6 PRICES AND INVOICING AMENDED

Former title : ~~Prices and Billing~~

Prices are ~~expressed~~ stated in Swiss francs (CHF), excluding taxes. VAT ~~(currently 8.1%) is added for applicable clients.~~ is added where required by law (current Swiss standard rate: 8.1%). The final amount, including taxes and any fees, is the amount shown in the cart or in the quote.

UP-NETWORK ~~reserves the right to modify its prices; any price change will be communicated with reasonable notice, and the Client~~ may change its prices. Any price change is announced in accordance with Art. 15, and the Customer may terminate the Service before the new price takes effect. The period already paid is not affected.

~~Invoices are issued at subscription or renewal and provided in the client area and~~ An invoice is issued for each subscription or renewal. It is available in the customer area and sent by email.

7 PAYMENT TERMS AMENDED

~~Payment may be made by credit card, bank transfer, or automatic debit (when available). Services are billed in advance~~ The Services are invoiced in advance, according to the ~~selected frequency (monthly, quarterly, yearly, or other).~~ billing frequency chosen from those available for the offer (for example daily, monthly, quarterly, half-yearly or annual). Payment is made using the methods offered in the customer area at the time of payment. Processing fees may apply depending on the method chosen; they are displayed before the payment is confirmed.

~~In the event of non-payment at due date:~~ If payment is not made when due:

1. Reminder: UP-NETWORK sends a first reminder ~~is sent inviting the Client to resolve the situation.~~ inviting the Customer to settle the outstanding amount.

2. Formal ~~Notice:~~ notice: if payment is not made within the ~~indicated time,~~ stated period, UP-NETWORK sends a formal notice ~~is issued specifying~~ setting an additional deadline and ~~any applicable~~ stating any fees.

3. Suspension: if payment is not made ~~following the formal notice,~~ within that additional deadline, UP-NETWORK may immediately suspend the ~~relevant Service.~~ Service concerned. Suspension does not release the ~~Client from payment obligations. Administrative fees may apply for reactivation.~~ Customer from its obligation to pay. Administrative reactivation fees may be charged.

The ~~service is reactivated after~~ Service is reactivated once full payment of ~~all outstanding amounts and fees.~~ the amounts due and of any fees has been received.

8 TERM AND RENEWAL REWRITTEN

Former title : ~~Duration and Renewal~~

Services are subscribed for the ~~duration specified at the time of~~ term stated when ordering. Unless otherwise ~~stated, subscriptions automatically renew~~ agreed, they renew automatically for the same ~~duration. The Client~~ term. The Customer may disable automatic renewal ~~via their client~~ in its customer area.

~~Termination~~ The Customer may terminate at any time from its customer area. The termination is recorded immediately and takes effect at the end of the ~~already-paid period. No prorated refund is granted unless otherwise contractually agreed.~~ period already paid. No pro rata refund is granted, unless otherwise agreed. On that date, hosted data and its backups are deleted in accordance with Art. 8 of the ToU; the Customer must retrieve its data beforehand.

9 SUSPENSION AND TERMINATION AMENDED

Former title : ~~Suspension, Non-Payment and Termination~~

UP-NETWORK may suspend or terminate a ~~Service without compensation in the following cases: • non-payment after~~ Service, without compensation, in the event of non-payment after a reminder and formal notice, ~~• breach of TCS or ToU, • illegal~~ non-compliance with the TCS or the ToU, unlawful or abusive use, ~~• request by~~ or at the request of a judicial or administrative authority. Suspension does not cancel ~~amounts owed.~~ the amounts due.

The ~~Client may terminate at any time via the client area or in writing; termination takes effect at the end of the billing period. In the event of early termination of~~ Customer may also terminate in writing. Termination takes effect in accordance with Art. 8.

If the Customer terminates an annual or multi-year contract ~~by the Client,~~ early, UP-NETWORK may invoice the amounts due until the end of the contractual period or grant a partial ~~refund~~ refund, at its commercial discretion.

10 SERVICE LEVELS (SLA) AND COMPENSATION REWRITTEN

Former title : ~~Warranty and Responsibility~~

UP-NETWORK ~~is bound by a reasonable best-effort obligation for the provision of its services. The Company strives to meet, as far as possible, the service levels (SLA) indicated for each offer. The Client understands and agrees that these SLAs represent performance objectives and not absolute guarantees. Therefore, if the indicated SLA is not reached, UP-NETWORK declines any contractual or non-contractual liability. No credit, refund, or compensation shall be granted unless expressly stated otherwise. Exception: If the Client benefits from an active managed-services contract, compensation may be granted as a credit proportional to the difference between the guaranteed SLA and the actual SLA, calculated based on the period of unavailability. For Clients without a managed-services contract, including:~~ provides its Services under an obligation of means. The service level of each offer is stated in its description, on the page https://www.up-network.ch/sla or in the contract. The level stated in the offer, the quote or the signed contract prevails.

- ~~VPS in BASIC, PRO, or PERFORMANCE plans, • dedicated servers, • housing services, the following applies: • UP-NETWORK will make best efforts to achieve the announced SLAs; • Clients in PRO and PERFORMANCE plans or with dedicated servers/housing may,~~ Best Effort (VPS BASIC, VPS PRO, web services, UP-Transport): no contractual availability rate and no compensation. A goodwill gesture remains possible, at UP-NETWORK's sole ~~discretion, receive commercial goodwill (partial credit or future discount),~~ discretion.

- ~~BASIC plan Clients receive no compensation unless exceptionally decided by the Company.~~ Guaranteed SLA 99.9 % (VDS, dedicated servers, UP-Connect, housing): availability is measured per calendar month using UP-NETWORK's monitoring. If it is strictly below 99.9 %, service days are added automatically in accordance with the method published on the SLA page, up to a maximum of 30 days per month.

- Contractual SLA 99.95 %: by quote only, with the scope, measurement and consequences set out in the contract.

Compensation takes the form of service days and not of a payment, unless otherwise agreed. It is the sole compensation due for unavailability. The exclusions (announced maintenance, DDoS attacks, monitoring disabled by the Customer, force majeure) are detailed on the SLA page. A managed-services contract or a specific contract may provide for other compensation terms.

11 LIABILITY AND INDEMNIFICATION REWRITTEN

~~UP-NETWORK is bound by a reasonable best-effort obligation. It cannot be held~~ UP-NETWORK's liability is limited to proven direct damage. It does not exceed the total amount paid by the Customer for the Service concerned during the last three months. Indirect or consequential loss, in particular loss of revenue, loss of data or damage to reputation, is excluded. UP-NETWORK is not liable for interruptions, data loss or indirect ~~damages resulting from misuse, Client fault~~ damage resulting from abusive use, fault on the part of the Customer, an external cyberattack, a configuration error attributable to the Customer or force majeure.

~~Liability cannot exceed the total amount paid by the Client for the concerned service during the past three months.~~ The limitations in Art. 10 and 11 do not apply in the event of intent or gross negligence on the part of UP-NETWORK (Art. 100 of the Swiss Code of Obligations, CO), nor where the law prohibits them.

The ~~Client agrees to~~ Customer shall indemnify UP-NETWORK, its directors and its employees against any claim or damage resulting from use of the Services in ~~violation of the law or these TCS/ToU. UP-NETWORK declines all responsibility in case of external cyberattacks, configuration errors attributable to the Client, improper use, non-compliance with TCS/ToU, or violation of legal obligations.~~ breach of the law, the TCS or the ToU.

12 PROHIBITIONS AND INTELLECTUAL PROPERTY AMENDED

Former title : ~~Prohibitions and Unlawful Use~~

The ~~Client is prohibited~~ Customer shall refrain from:

- any illegal use of the ~~Services (fraud,~~ Services, in particular fraud, spam, hosting of ~~illicit content, unauthorized mining, etc.);~~ unlawful content or unauthorised mining;
- any reverse engineering, decompilation, extraction or attempted extraction of the code or systems;
- any misuse or resale of the Services without ~~written consent from UP-NETWORK;~~ UP-NETWORK's written consent;
- any use ~~compromising network stability or security.~~ that compromises the stability or security of the network.

UP-NETWORK ~~reserves the right to~~ may immediately suspend a Service in ~~case of clear violation~~ the event of a clear breach of these prohibitions.

~~Intellectual property rights related to~~ The technical, software and visual elements made available remain the exclusive property of ~~UP-NETWORK. The Client receives~~ UP-NETWORK or its licensors. The Customer has only a non-exclusive, non-transferable right of use, ~~limited to the subscribed contract. Any unauthorized~~ within the limits of the contract entered into. Any unauthorised reproduction, modification or exploitation exposes the ~~Client~~ Customer to civil and criminal ~~liability.~~ proceedings.

13 PERSONAL DATA AND DATA LOCATION REWRITTEN

Former title : ~~Personal Data~~

Data collected ~~during subscription and use of~~ when subscribing to and using the Services is processed in accordance with UP-NETWORK's Privacy Policy.

~~UP-NETWORK acts as data processor for~~ For data hosted by the ~~Client. The Client~~ Customer, UP-NETWORK acts as a processor, under the data processing agreement described in Art. 11 of the Privacy Policy. This data and the backups of it made by UP-NETWORK are stored in Switzerland, on the terms set out in Art. 8 of the ToU. The Customer remains responsible for the lawfulness of ~~processed data and for informing data subjects as required by~~ the data it processes and shall inform the data subjects in accordance with the law.

14 FORCE MAJEURE REWRITTEN

UP-NETWORK ~~cannot be held liable for failure arising from an external, unforeseeable,~~ is not liable for any failure to perform caused by an external, unforeseeable and irresistible event ~~under Swiss law (major power outages, fire, war, pandemic, large-scale cyberattack, etc.). During such events, affected obligations are suspended~~ within the meaning of Swiss law, in particular a major power outage, fire, war, pandemic or large-scale cyberattack. For the duration of the event, the obligations concerned are suspended, without compensation.

15 AMENDMENTS TO THE TCS AND PRICES AMENDED

Former title : ~~Price Revision and Contract Modifications~~

UP-NETWORK may ~~modify~~ amend these TCS and its ~~pricing.~~ prices. Any substantial change ~~will be communicated to the Client~~ is notified to the Customer by email or ~~via the client area with~~ in the customer area at least 30 ~~days' notice. The Client~~ days before it takes effect. The Customer may terminate the ~~affected Service before the new conditions take effect. Continued use after modifications constitutes acceptance.~~ Service concerned before that date. Use of the Services after the change takes effect constitutes acceptance of the new conditions.

16 GOVERNING LAW, JURISDICTION AND LANGUAGE AMENDED

Former title : ~~Applicable Law and Jurisdiction~~

These TCS are governed by Swiss law. Any dispute relating to their interpretation, ~~execution~~ performance or validity falls ~~under~~ within the exclusive jurisdiction of the courts of the ~~Canton~~ canton of Geneva, subject to ~~mandatory~~ the mandatory venues and provisions applicable to ~~foreign consumers.~~ consumers.

The TCS are published in French, English and German. In the event of any discrepancy, the French version prevails.

17 SEVERABILITY AMENDED

If ~~any provision is deemed invalid~~ a provision of these TCS is held to be void or unenforceable, it ~~shall be replaced with~~ is replaced by a valid provision ~~reflecting the original intent. Other~~ that comes as close as possible to the original intention. The other provisions remain in force.

18 CONTACT AMENDED

UP-NETWORK ~~Sàrl~~ Sàrl, Boulevard de la Cluse ~~43 1205 Geneva –~~ 43, 1205 Genève, Switzerland

Email: mail@up-network.ch · Phone: +41 22 519 72 24

DEUTSCH

ALLGEMEINE VERKAUFSBEDINGUNGEN (AGB)

Inkrafttreten: 1. Dezember 2026

Ersetzt die Fassung vom 1. November 2025.

ÜBERSICHT DER ÄNDERUNGEN

ART.	BISHER	NEU	GRUND
Art. 10 Service-Level (SLA)	SLA als blosse Zielwerte dargestellt, keine Kompensation ausser bei Managed Services, PERFORMANCE-Linie erwähnt, VDS fehlten.	Drei Stufen, abgestimmt auf die SLA-Seite: Best Effort, Garantiertes SLA 99,9 % mit automatischen Servicetagen, Vertragliches SLA 99,95 % auf Offerte. Die anteilige Gutschrift für Managed Services richtet sich neu nach dem Managed-Services-Vertrag.	Beseitigt den Widerspruch zur SLA-Seite und streicht eine Produktlinie, die es nicht mehr gibt.
Art. 13 Daten und Speicherort	Blosser Verweis auf die Datenschutzerklärung.	Gehostete Daten und Backups in der Schweiz gespeichert gemäss Art. 8 der ANB, ABV gemäss Datenschutzerklärung.	Einheitlichkeit mit dem Label swiss hosting, den ANB und der Datenschutzerklärung.
Art. 11 Haftung	Haftungsobergrenze von drei Monaten ohne Vorbehalt.	Haftung auf nachgewiesene direkte Schäden beschränkt; Obergrenze von drei Monaten beibehalten; Vorbehalt für Vorsatz und grobe Fahrlässigkeit.	Ein Haftungsausschluss für grobe Fahrlässigkeit ist nichtig (Art. 100 OR). Der Vorbehalt schützt den Rest der Klausel.
Art. 6 Mehrwertsteuer und Preise	Mehrwertsteuer „für steuerpflichtige Kunden hinzugefügt“.	Mehrwertsteuer wird hinzugerechnet, soweit das Gesetz dies verlangt; massgebend ist der Betrag im Warenkorb oder in der Offerte.	Die frühere Formulierung entsprach weder dem Mehrwertsteuergesetz noch den Angebotsseiten.
Art. 7 Zahlungsmittel	Karte, Überweisung oder Lastschrift; Abrechnungsrhythmus monatlich bis jährlich.	Im Kundenbereich angebotene Zahlungsmittel, Gebühren vor der Zahlung angezeigt; tägliche und halbjährliche Abrechnung aufgenommen.	Entspricht dem tatsächlichen Zahlungsablauf und den VPS-Angeboten.
Art. 8 Kündigung	Wirksamkeit auf Periodenende ohne Angaben zum Vorgehen online.	Kündigung wird im Kundenbereich sofort erfasst und auf das Ende der bezahlten Periode wirksam.	Beseitigt die Unklarheit gegenüber der auf der VPS-Seite angekündigten „sofortigen Kündigung“.
Art. 3 Angebotene Dienste	VDS und Kollaborationssuite fehlten.	Liste ergänzt.	Aktueller Katalog.
Art. 16 Sprache	Keine Regel zum Verhältnis der Sprachfassungen.	Veröffentlichung in FR, EN und DE; die französische Fassung ist massgebend.	Vermeidet einen Streit über eine Übersetzungsabweichung. Die italienische Fassung wird nicht mehr veröffentlicht.

ART.	BISHER	NEU	GRUND
Art. 1, 8, 9 Abstimmung mit den ANB	Unterschiedliche Wirkung der Kündigung in Art. 8 und 9; keine Rangfolge gegenüber den ANB.	Eine einzige Kündigungsregel; Löschung der Daten bei Ende des Dienstes festgehalten; die AGB gehen für Bestellung, Preise, Zahlung, Dauer und Kündigung vor.	Beseitigt Widersprüche zwischen den Dokumenten.
Art. 16 Gerichtsstand für Konsumenten	Nur Konsumenten mit Wohnsitz im Ausland waren vorbehalten.	Die zwingenden Gerichtsstände aller Konsumenten bleiben vorbehalten.	Schweizer Konsumenten können nicht im Voraus auf ihren Gerichtsstand verzichten (Art. 35 ZPO).
— Form und Datum	In Fliesstext aufgelöste Listen, Worttrennungen, Inkrafttreten am 1. November 2025.	Neu gegliederter Text, Inkrafttreten am 1. Dezember 2026.	Lesbarkeit und 30-tägige Vorankündigungsfrist nach Art. 15.

VERGLEICHSTEXT ~~Gestrichener Text~~ Neuer Text

1 BEGRIFFSBESTIMMUNGEN GEÄNDERT

- UP-NETWORK: UP-NETWORK Sàrl, Boulevard de la Cluse 43, 1205 ~~Genf~~ Genève (UID: CHE-169.096.269).
- Kunde: jede natürliche oder juristische Person, die einen von UP-NETWORK angebotenen ~~Service~~ Dienst abonniert.
- ~~Services: die in Artikel 3 dieser AGB beschriebenen Cloud-Dienstleistungen.~~ Dienste: die in Art. 3 beschriebenen Leistungen.
- Vertrag: sämtliche ~~Vertragsdokumente, welche~~ Dokumente, die den Verkauf der ~~Services regeln (AGB, Nutzungsbedingungen, SLA,~~ Dienste regeln: AGB, ANB, SLA, Auftragsbearbeitungsvertrag (ABV), Offerte oder spezifisches ~~Angebot).~~ Angebot. Bei Widersprüchen hat das spezifische Dokument ~~Vorrang.~~ Vorrang; im Übrigen gehen die AGB für Bestellung, Preise, Zahlung, Dauer und Kündigung vor, die ANB für alle anderen Fragen.

2 GEGENSTAND UND GELTUNGSBEREICH GEÄNDERT

Bisheriger Titel : ~~Zweck und Geltungsbereich~~

Diese AGB regeln ~~alle Verkäufe und Serviceleistungen,~~ sämtliche Verkäufe und Leistungen von Diensten, die UP-NETWORK über ~~seine~~ ihre Website https://www.up-network.ch oder über ~~andere vertragliche Kanäle erbringt. Jede Bestellung setzt die vorbehaltlose Zustimmung zu den AGB und den Nutzungsbedingungen (CGU) voraus.~~ einen anderen vertraglichen Kanal erbringt. Jede Bestellung beinhaltet die vorbehaltlose Annahme der AGB und der ANB.

3 ANGEBOTENE DIENSTE GEÄNDERT

Bisheriger Titel : ~~Angebotene Services~~

UP-NETWORK bietet ~~Cloud- und Hosting-Lösungen~~ Hosting- und Cloud-Lösungen an: virtuelle Server ~~(VPS),~~ (VPS und VDS), dedizierte Server, Private Cloud, Housing, ~~Netzwerk-Connectivity-Dienste~~ Netzwerkkonnektivität (BGP, GRE-Tunnel, IP-Transit), Webhosting, eine Kollaborationssuite, DNS, Storage, Monitoring, Managed Services und technischen Support. ~~Die Eigenschaften und Service-Level sind in der Produktbeschreibung und im jeweiligen SLA definiert.~~ Die Merkmale und der Service-Level jedes Angebots sind in dessen Beschreibung und auf der SLA-Seite angegeben.

4 BESTELLUNG UND VERTRAGSABSCHLUSS GEÄNDERT

Bisheriger Titel : ~~Bestellungen und Annahme~~

Bestellungen ~~können~~ erfolgen online über die Website oder ~~über jedes von UP-NETWORK akzeptierte Verfahren aufgegeben werden. Der Vertragsablauf erfolgt wie folgt:~~ auf einem anderen von UP-NETWORK akzeptierten Weg. Der Vertrag kommt in drei Schritten zustande:

1. ~~Offerte:~~ Angebot: UP-NETWORK stellt eine ~~Beschreibung oder Offerte bereit, welche die Services, den~~ Angebotsbeschreibung oder eine Offerte zur Verfügung, in der die Dienste, der Preis, die Dauer und ~~besondere Bedingungen enthält.~~ die besonderen Bedingungen angegeben sind.
2. ~~Annahme durch den Kunden:~~ Annahme: Der Kunde bestätigt ~~die Offerte (Online-Validierung oder unterschriebene Offerte).~~ sein Einverständnis durch Online-Validierung oder durch Unterzeichnung der Offerte.
3. Bestätigung: UP-NETWORK sendet eine ~~elektronische Bestätigung (E-Mail), welche die Bestellung zusammenfasst. Der Vertrag gilt bei~~ E-Mail mit einer Zusammenfassung der Bestellung. Der Vertrag ist mit Erhalt dieser Bestätigung ~~als~~ abgeschlossen.

UP-NETWORK ~~behält sich das Recht vor, eine Bestellung abzulehnen, insbesondere bei früheren Streitfällen,~~ kann eine Bestellung ablehnen bei einem früheren Streitfall, bei unvollständigen Angaben oder ~~Nichteinhaltung der AGB/CGU.~~ bei Nichteinhaltung der AGB oder der ANB.

5 AKTIVIERUNG UND LIEFERUNG GEÄNDERT

Bisheriger Titel : ~~Aktivierung und Bereitstellung des Services~~

Der ~~Service gilt als bereitgestellt,~~ Dienst ist geliefert, sobald er aktiviert ist oder die Zugangsdaten ~~dem Kunden übermittelt wurden.~~ bereitgestellt sind. UP-NETWORK bemüht sich, ~~Services so schnell~~ die Dienste so rasch wie möglich zu aktivieren. ~~Verzögerungen können~~ Die Frist kann je nach Art des ~~Services oder notwendiger Prüfungen~~ Dienstes oder den erforderlichen Überprüfungen variieren.

~~Die geltenden AGB sind jene, die zum~~ Es gelten die AGB, die im Zeitpunkt der Bestellung in Kraft sind, vorbehaltlich Art. 15. Sie sind jederzeit auf der Website ~~einsehbar sind.~~ abrufbar.

6 PREISE UND RECHNUNGSSTELLUNG NEU GEFASST

~~Preise werden~~ Die Preise verstehen sich in Schweizer Franken ~~(CHF) exklusive Steuern angegeben. Die anwendbare Mehrwertsteuer (derzeit 8,1 %) wird für steuerpflichtige Kunden hinzugefügt.~~ (CHF), exklusive Steuern. Die Mehrwertsteuer wird hinzugerechnet, soweit das Gesetz dies verlangt (aktueller Schweizer Normalsatz: 8,1 %). Der Endbetrag einschliesslich Steuern und allfälliger Gebühren ist der im Warenkorb oder in der Offerte angezeigte Betrag.

UP-NETWORK ~~behält sich das Recht vor, die Preise anzupassen. Preisänderungen werden mit angemessener Frist angekündigt;~~ kann ihre Tarife ändern. Jede Preisänderung wird gemäss Art. 15 angekündigt, und der Kunde kann den ~~Service vor Inkrafttreten der neuen Preise kündigen.~~ Dienst vor Inkrafttreten des neuen Tarifs kündigen. Die bereits bezahlte Periode ist davon nicht betroffen.

~~Rechnungen werden bei jeder Bestellung oder Verlängerung ausgestellt und im Kundenbereich sowie per E-Mail bereitgestellt.~~ Bei jedem Abschluss und jeder Verlängerung wird eine Rechnung ausgestellt. Sie ist im Kundenbereich abrufbar und wird per E-Mail zugestellt.

7 ZAHLUNGSBEDINGUNGEN NEU GEFASST

Die ~~Zahlung kann per Kreditkarte, Banküberweisung oder automatischem Bankeinzug (falls verfügbar) erfolgen. Services~~ Dienste werden im Voraus ~~entsprechend der gewählten Periodizität fakturiert (monatlich, vierteljährlich, jährlich oder andere).~~ in Rechnung gestellt, und zwar im gewählten

Abrechnungsrhythmus, soweit das Angebot ihn vorsieht (zum Beispiel täglich, monatlich, vierteljährlich, halbjährlich oder jährlich). Die Zahlung erfolgt mit den Zahlungsmitteln, die im Zeitpunkt der Zahlung im Kundenbereich angeboten werden. Je nach gewähltem Zahlungsmittel können Bearbeitungsgebühren anfallen; sie werden vor der Bestätigung der Zahlung angezeigt.

Bei nicht fristgerechter Zahlung:

1. ~~Erste Mahnung: der Kunde wird zur Begleichung der ausstehenden Beträge aufgefordert.~~ Zahlungserinnerung: UP-NETWORK sendet eine erste Zahlungserinnerung und fordert den Kunden auf, den ausstehenden Betrag zu begleichen.
2. ~~Zweite Mahnung / Zahlungsaufforderung: eine zusätzliche Frist und mögliche Gebühren werden mitgeteilt.~~ Mahnung mit Nachfrist: Erfolgt die Zahlung nicht innerhalb der angegebenen Frist, sendet UP-NETWORK eine Mahnung, die eine Nachfrist ansetzt und allfällige Gebühren nennt.
3. ~~Suspension: erfolgt keine Zahlung innerhalb der Frist,~~ Sperrung: Erfolgt die Zahlung nicht innerhalb dieser Nachfrist, kann UP-NETWORK den betreffenden ~~Service sofort suspendieren. Die Suspension entbindet nicht von der Zahlungspflicht. Wiederanschlussgebühren können anfallen.~~ Dienst sofort sperren. Die Sperrung befreit den Kunden nicht von seiner Zahlungspflicht. Für die Reaktivierung können Verwaltungsgebühren in Rechnung gestellt werden.

Der ~~Service wird nach vollständigem Zahlungseingang inklusive~~ Dienst wird nach Eingang der vollständigen Zahlung der geschuldeten Beträge und allfälliger Gebühren reaktiviert.

8 DAUER UND VERLÄNGERUNG NEU GEFASST

~~Services werden für die Dauer abonniert,~~ Die Dienste werden für die bei der Bestellung ~~angegeben ist. Sofern nicht anders festgelegt, verlängern sich Abonnemente automatisch um denselben Zeitraum.~~ angegebene Dauer abonniert. Sofern nichts anderes vereinbart ist, verlängern sie sich automatisch um die gleiche Dauer. Der Kunde kann die automatische Verlängerung ~~im~~ in seinem Kundenbereich deaktivieren.

Der Kunde kann jederzeit über seinen Kundenbereich kündigen. Die Kündigung wird ~~am~~ sofort erfasst und auf das Ende der bereits bezahlten Periode wirksam. Eine ~~anteilige Rückerstattung erfolgt nur, wenn vertraglich vorgesehen.~~ anteilsmässige Rückerstattung wird nicht gewährt, sofern nichts anderes vereinbart ist. Zu diesem Zeitpunkt werden die gehosteten Daten und deren Datensicherungen gemäss Art. 8 der ANB gelöscht; der Kunde muss seine Daten vorher abrufen.

9 SPERRUNG UND KÜNDIGUNG GEÄNDERT

Bisheriger Titel : ~~Suspension, Nichtzahlung und Kündigung~~

UP-NETWORK kann einen ~~Service ohne Entschädigung suspendieren oder kündigen, insbesondere bei: • Nichtzahlung trotz Mahnung und Zahlungsaufforderung, • Verstoß gegen AGB oder CGU, •~~ Dienst ohne Entschädigung sperren oder kündigen bei Nichtzahlung nach Zahlungserinnerung und Mahnung mit Nachfrist, bei Nichteinhaltung der AGB oder der ANB, bei rechtswidriger oder missbräuchlicher ~~Nutzung, • Aufforderung durch eine Behörde. Die Suspension hebt die Zahlungspflicht~~ Nutzung oder auf Verlangen einer Gerichts- oder Verwaltungsbehörde. Die Sperrung hebt die geschuldeten Beträge nicht auf.

Der Kunde kann ~~jederzeit über den Kundenbereich oder schriftlich kündigen; die Kündigung wird am Ende der Abrechnungsperiode~~ auch schriftlich kündigen. Die Kündigung wird gemäss Art. 8 wirksam.

~~Bei vorzeitiger Kündigung eines Jahres- oder Mehrjahresvertrags durch den Kunden kann UP-NETWORK die Beträge~~ Kündigt der Kunde einen Jahres- oder Mehrjahresvertrag vorzeitig, kann UP-NETWORK nach eigenem geschäftlichem Ermessen die bis zum Ende der Vertragsdauer ~~verrechnen oder nach eigenem Ermessen~~ geschuldeten Beträge in Rechnung stellen oder eine teilweise Rückerstattung gewähren.

10 SERVICE-LEVEL (SLA) UND KOMPENSATION NEU GEFASST

Bisheriger Titel : ~~Garantie und Haftung~~

UP-NETWORK ~~unterliegt einer angemessenen Best-Effort-Verpflichtung bei der Erbringung ihrer Services.~~ erbringt ihre Dienste mit der gebotenen Sorgfalt, schuldet jedoch keinen bestimmten Erfolg. Der Service-Level jedes Angebots ist in dessen Beschreibung, auf der Seite https://www.up-network.ch/sla oder im Vertrag angegeben. Massgebend ist der im Angebot, in der Offerte oder im unterzeichneten Vertrag angegebene Service-Level.

~~Das Unternehmen bemüht sich, die im SLA angegebenen Service-Level einzuhalten, soweit dies möglich ist. Der Kunde versteht und akzeptiert, dass diese SLA-Leistungsziele darstellen und keine absoluten Garantien. Daraus folgt, dass UP-NETWORK bei Nichterreichen des SLA keinerlei vertragliche oder ausservertragliche Haftung übernimmt. Gutschriften, Rückerstattungen oder Entschädigungen erfolgen nur, wenn ausdrücklich vorgesehen. Ausnahme: Kunden mit aktivem Managed-Service-Vertrag können eine anteilige Gutschrift erhalten, berechnet nach der Differenz zwischen garantiertem SLA und effektiv erreichtem SLA während der Ausfallzeit. Für Kunden ohne Managed-Service-Vertrag, insbesondere: • VPS der BASIC-, PRO- oder PERFORMANCE-Linie, • dedizierte Server, • Housing-Service, gelten folgende Bestimmungen: • UP-NETWORK verpflichtet sich, die angegebenen SLA nach bestem Ermessen zu erreichen; • Kunden der PRO- und PERFORMANCE-Linien sowie Kunden mit dedizierten Servern oder Housing können~~ • Best Effort (VPS BASIC, VPS PRO, Webdienste, UP-Transport): keine vertragliche Verfügbarkeitsquote und keine Kompensation. Eine Kulanzleistung bleibt möglich, nach alleinigem Ermessen von ~~UP-NETWORK eine Kulanzgutschrift erhalten;~~ UP-NETWORK.

- ~~BASIC-Kunden haben keinen Anspruch auf Entschädigung, ausser bei aussergewöhnlicher Entscheidung des Unternehmens.~~ Garantiertes SLA 99,9 % (VDS, dedizierte Server, UP-Connect, Housing): Die Verfügbarkeit wird pro Kalendermonat mit dem Monitoring von UP-NETWORK gemessen. Unterschreitet sie 99,9 %, werden automatisch Servicetage gemäss der auf der SLA-Seite veröffentlichten Methode hinzugefügt, höchstens 30 Tage pro Monat.

- Vertragliches SLA 99,95 %: nur auf Offerte, wobei Umfang, Messung und Folgen im Vertrag festgelegt werden.

Kompensationen erfolgen in Form von Servicetagen und nicht als Zahlung, sofern nichts anderes vereinbart ist. Sie sind die einzige Kompensation, die für eine Nichtverfügbarkeit geschuldet ist. Die Ausschlüsse (angekündigte Wartungsarbeiten, DDoS-Angriffe, vom Kunden deaktiviertes Monitoring, höhere Gewalt) sind auf der SLA-Seite im Einzelnen beschrieben. Ein Managed-Services-Vertrag oder ein spezifischer Vertrag kann andere Kompensationsregeln vorsehen.

11 HAFTUNG UND SCHADLOSHALTUNG NEU GEFASST

~~UP-NETWORK unterliegt einer angemessenen Best-Effort-Verpflichtung. Das Unternehmen haftet nicht für Unterbrechungen, Datenverlust oder indirekte Schäden, die durch Missbrauch, Fehler des Kunden oder höhere Gewalt verursacht werden. Die Haftung ist begrenzt auf~~ Die Haftung von UP-NETWORK ist auf nachgewiesene direkte Schäden beschränkt. Sie übersteigt nicht den Gesamtbetrag, den der Kunde in den letzten drei Monaten für den betreffenden ~~Service bezahlt hat.~~ Dienst bezahlt hat. Indirekte Schäden und Folgeschäden, insbesondere Umsatzeinbussen, Datenverlust oder Reputationsschäden, sind ausgeschlossen. UP-NETWORK haftet nicht für Unterbrechungen, Datenverluste oder indirekte Schäden infolge missbräuchlicher Nutzung, eines Verschuldens des Kunden, eines externen Cyberangriffs, eines dem Kunden zuzurechnenden Konfigurationsfehlers oder höherer Gewalt.

Die Beschränkungen nach Art. 10 und 11 gelten nicht bei Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit von UP-NETWORK (Art. 100 OR) und auch nicht, wenn das Gesetz sie verbietet.

Der Kunde ~~verpflichtet sich, UP-NETWORK, deren Führungskräfte und Mitarbeitende~~ stellt UP-NETWORK, ihre Führungskräfte und ihre Mitarbeitenden von allen Ansprüchen ~~oder Schäden freizustellen, die aus rechtswidriger oder vertragswidriger Nutzung der Services entstehen. UP-NETWORK lehnt jede Verantwortung ab bei externen Cyberangriffen, Konfigurationsfehlern des Kunden, missbräuchlicher Nutzung, Verstoss gegen AGB/CGU oder gesetzliche Vorgaben.~~ und Schäden frei, die aus einer Nutzung der Dienste entstehen, die gegen das Gesetz, die AGB oder die ANB verstösst.

12 VERBOTE UND GEISTIGES EIGENTUM GEÄNDERT

Bisheriger Titel : ~~Verbotene und rechtswidrige Nutzung~~

Dem Kunden ist Folgendes untersagt:

- ~~jegliche rechtswidrige Nutzung der Services (Betrug, Spam, Hosting illegaler Inhalte, nicht autorisiertes Mining usw.);~~ jede gesetzeswidrige Nutzung der Dienste, insbesondere Betrug, Spam, Hosting rechtswidriger Inhalte oder nicht autorisiertes Mining;
- ~~Reverse-Engineering,~~ jedes Reverse Engineering, jede Dekompilierung, Extraktion oder ~~Versuch der Extraktion von Code oder Systemen;~~ versuchte Extraktion des Codes oder der Systeme;
- ~~Weiterverkauf oder Zweckentfremdung der Services ohne schriftliche Zustimmung;~~ jede Zweckentfremdung und jeder Weiterverkauf der Dienste ohne schriftliche Zustimmung von UP-NETWORK;
- jede Nutzung, ~~die~~ welche die Stabilität oder Sicherheit des Netzwerks gefährdet.

UP-NETWORK ~~behält sich das Recht vor, einen Service bei klaren Verstössen sofort zu suspendieren.~~ kann einen Dienst bei offensichtlichen Verstössen gegen diese Verbote sofort sperren.

Die ~~geistigen Eigentumsrechte an~~ zur Verfügung gestellten technischen, softwarebezogenen und visuellen ~~Elementen~~ Elemente bleiben ausschliessliches Eigentum von ~~UP-NETWORK. Der Kunde erhält lediglich ein nicht exklusives,~~ UP-NETWORK oder ihrer Lizenzgeber. Der Kunde verfügt lediglich über ein nicht ausschliessliches und nicht übertragbares Nutzungsrecht im Rahmen des abgeschlossenen Vertrags. ~~Jede unautorisierte Vervielfältigung, Veränderung oder Nutzung kann zivil- und strafrechtliche Konsequenzen nach sich ziehen.~~ Jede unerlaubte Vervielfältigung, Änderung oder Verwertung setzt den Kunden zivil- und strafrechtlicher Verfolgung aus.

13 PERSONENDATEN UND SPEICHERORT NEU GEFASST

Bisheriger Titel : ~~Personendaten~~

~~Personendaten, die bei der Bestellung~~ Die bei Abschluss und Nutzung der ~~Services erhoben werden,~~ Dienste erhobenen Daten werden gemäss der ~~Datenschutzrichtlinie von UP-NETWORK verarbeitet.~~ Datenschutzerklärung von UP-NETWORK bearbeitet.

~~UP-NETWORK handelt als Auftragsverarbeiter für~~ Für die vom Kunden gehosteten ~~Daten.~~ Daten handelt UP-NETWORK als Auftragsbearbeiter gemäss dem in Art. 11 der Datenschutzerklärung beschriebenen Auftragsbearbeitungsvertrag. Diese Daten und die Datensicherungen, die UP-NETWORK davon erstellt, werden in der Schweiz gespeichert, nach Massgabe von Art. 8 der ANB. Der Kunde bleibt ~~verantwortlich~~ für die Rechtmässigkeit der ~~verarbeiteten Daten und für die Information der~~ von ihm bearbeiteten Daten verantwortlich und informiert die betroffenen Personen nach ~~geltendem Recht.~~ den gesetzlichen Vorschriften.

14 HÖHERE GEWALT NEU GEFASST

UP-NETWORK haftet nicht für ~~Nichterfüllung aufgrund eines externen, unvorhersehbaren und unabwendbaren Ereignisses~~ eine Nichterfüllung, die auf ein äusseres, unvorhersehbares und unabwendbares Ereignis im Sinne des ~~Schweizer Rechts (grosse Stromausfälle, Feuer, Krieg, Pandemie,~~

~~grossflächige Cyberattacke usw.). Während solcher Ereignisse werden die betroffenen Verpflichtungen~~ schweizerischen Rechts zurückzuführen ist, insbesondere auf einen grösseren Stromausfall, einen Brand, einen Krieg, eine Pandemie oder einen grossangelegten Cyberangriff. Während des Ereignisses sind die betroffenen Pflichten ohne Entschädigung ausgesetzt.

15 ÄNDERUNG DER AGB UND DER TARIFE GEÄNDERT

Bisheriger Titel : ~~Preisänderungen und Vertragsanpassungen~~

UP-NETWORK ~~behält sich das Recht vor,~~ kann diese AGB und ~~die Preise zu ändern. Wesentliche Änderungen werden~~ ihre Tarife ändern. Jede wesentliche Änderung wird dem Kunden per E-Mail oder im Kundenbereich ~~mit mindestens 30 Tagen Vorankündigung mitgeteilt.~~ mindestens 30 Tage vor ihrem Inkrafttreten mitgeteilt. Der Kunde kann den ~~betroffenen Service vor Inkrafttreten der Änderungen kündigen. Die fortgesetzte Nutzung gilt als Zustimmung.~~ betreffenden Dienst vor diesem Datum kündigen. Die Nutzung der Dienste nach dem Inkrafttreten gilt als Annahme der neuen Bedingungen.

16 ANWENDBARES RECHT, GERICHTSSTAND UND SPRACHE NEU GEFASST

Bisheriger Titel : ~~Anwendbares Recht und Gerichtsstand~~

Diese AGB ~~unterliegen Schweizer Recht. Gerichtsstand für~~ unterstehen schweizerischem Recht. Für alle Streitigkeiten über ~~Auslegung, Ausführung oder Gültigkeit ist ausschliesslich das Gericht des Kantons Genf, vorbehaltlich zwingender Bestimmungen für ausländische Konsumenten.~~ ihre Auslegung, Erfüllung oder Gültigkeit sind ausschliesslich die Gerichte des Kantons Genf zuständig, vorbehaltlich der zwingenden Gerichtsstände und Bestimmungen für Konsumenten.

Die AGB werden in französischer, englischer und deutscher Sprache veröffentlicht. Bei Abweichungen ist die französische Fassung massgebend.

17 SALVATORISCHE KLAUSEL GEÄNDERT

~~Sollte~~ Wird eine Bestimmung dieser AGB als ~~ungültig oder undurchsetzbar gelten,~~ nichtig oder nicht durchsetzbar beurteilt, wird sie durch eine gültige ~~Regel~~ Bestimmung ersetzt, die der ursprünglichen Absicht ~~am nächsten kommt.~~ möglichst nahekommt. Die übrigen Bestimmungen bleiben in Kraft.

18 KONTAKT GEÄNDERT

UP-NETWORK ~~Sàrl~~ Sàrl, Boulevard de la Cluse ~~43 1205 Genf~~ 43, 1205 Genève, Schweiz

E-Mail: mail@up-network.ch · Telefon: +41 22 519 72 24