up-network

CGV · TCS · AGB
ÉDITION 2026

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. 7

DE

Allgemeine Verkaufsbedingungen

Inkrafttreten: 1. Dezember 2026

p. 11

UP-NETWORK Sàrl · Boulevard de la Cluse 43 · 1205 Genève · CHE-169.096.269 · up-network.ch

SOMMAIRE · CONTENTS · INHALT

FRANÇAIS CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE 3

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

ENGLISH TERMS AND CONDITIONS OF SALE 7

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

DEUTSCH ALLGEMEINE VERKAUFSBEDINGUNGEN 11

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

FRANÇAIS

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE (CGV)

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

1 DÉFINITIONS

- **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 décrites à l'art. 3.
- **Contrat** : l'ensemble des documents qui régissent la vente des Services : CGV, CGU, SLA, accord de traitement des données (DPA), devis ou offre spécifique. En cas de contradiction, le document 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

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

3 SERVICES PROPOSÉS

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

4 COMMANDE ET CONCLUSION DU CONTRAT

Les commandes se passent en ligne sur le site ou par tout autre moyen accepté par UP-NETWORK. Le contrat se conclut en trois étapes :

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

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

5 ACTIVATION ET LIVRAISON

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

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

6 PRIX ET FACTURATION

Les prix sont indiqués en francs suisses (CHF), hors taxes. La TVA 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 est annoncée conformément à l'art. 15 et le Client peut résilier le Service avant l'entrée en vigueur du nouveau tarif. La période déjà payée n'est pas affectée.

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

7 CONDITIONS DE PAIEMENT

Les Services sont facturés à l'avance, selon la périodicité choisie 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 l'échéance :

1. Rappel : UP-NETWORK adresse un premier rappel invitant le Client à régulariser.
2. Mise en demeure : à défaut de paiement dans le délai indiqué, UP-NETWORK envoie une mise en demeure qui fixe un délai supplémentaire et mentionne les frais éventuels.
3. Suspension : si le paiement n'intervient pas dans ce délai, UP-NETWORK peut suspendre immédiatement le Service concerné. La suspension ne libère pas le Client de son obligation de payer. Des frais administratifs de réactivation peuvent être facturés.

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

8 DURÉE ET RENOUVELLEMENT

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

Le Client peut résilier à tout moment depuis son espace client. La résiliation est enregistrée immédiatement et prend effet à la fin de la période déjà payée. Aucun remboursement au prorata n'est accordé, sauf 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

UP-NETWORK peut suspendre ou résilier un Service, sans indemnité, en cas de non-paiement après rappel et mise en demeure, de non-respect des CGV ou des CGU, 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 aussi résilier par écrit. La résiliation prend effet selon l'art. 8.

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

10 NIVEAUX DE SERVICE (SLA) ET COMPENSATION

UP-NETWORK fournit ses Services avec une obligation de 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.

- **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.
- **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

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.

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 indemnise UP-NETWORK, ses dirigeants et ses employés contre toute réclamation ou tout dommage résultant d'une utilisation des Services contraire à la loi, aux CGV ou aux CGU.

12 INTERDICTIONS ET PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

Le Client s'interdit :

- toute utilisation illégale des Services, notamment fraude, spam, hébergement de contenus illicites ou minage non autorisé ;
- tout 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 qui compromet la stabilité ou la sécurité du réseau.

UP-NETWORK peut suspendre immédiatement un Service en cas de violation manifeste de ces interdictions.

Les éléments techniques, logiciels et visuels mis à disposition restent la propriété exclusive d'UP-NETWORK ou de ses concédants. Le Client dispose uniquement d'un droit d'usage non exclusif et non 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

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, 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 informe les personnes concernées conformément à la loi.

14 FORCE MAJEURE

UP-NETWORK n'est pas responsable d'un manquement dû à un événement extérieur, imprévisible et irrésistible au sens du droit suisse, notamment panne électrique majeure, incendie, guerre, pandémie ou cyberattaque d'envergure. Pendant l'événement, les obligations concernées sont suspendues, sans indemnité.

15 MODIFICATION DES CGV ET DES TARIFS

UP-NETWORK peut modifier les présentes CGV et ses tarifs. Toute modification substantielle est communiquée au Client par e-mail ou dans l'espace client au moins 30 jours avant son entrée en vigueur. Le Client peut résilier le Service concerné avant cette date. L'utilisation des Services après l'entrée en vigueur vaut acceptation des nouvelles conditions.

16 DROIT APPLICABLE, FOR ET LANGUE

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 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

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

18 CONTACT

UP-NETWORK Sàrl, Boulevard de la Cluse 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.

1 DEFINITIONS

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

2 PURPOSE AND SCOPE

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

3 SERVICES OFFERED

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

4 ORDERING AND CONCLUSION OF THE CONTRACT

Orders are placed online on the website or by any other means accepted by UP-NETWORK. The contract is concluded in three steps:

1. Offer: UP-NETWORK makes available a description of the offer or a quote stating the Services, the price, the duration and the special conditions.
2. Acceptance: the Customer confirms its agreement, by online validation or by signing the quote.
3. Confirmation: UP-NETWORK sends an email summarising the order. The contract is concluded upon receipt of this confirmation.

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

5 ACTIVATION AND DELIVERY

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

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

6 PRICES AND INVOICING

Prices are stated in Swiss francs (CHF), excluding taxes. VAT 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 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.

An invoice is issued for each subscription or renewal. It is available in the customer area and sent by email.

7 PAYMENT TERMS

The Services are invoiced in advance, according to the 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.

If payment is not made when due:

1. Reminder: UP-NETWORK sends a first reminder inviting the Customer to settle the outstanding amount.
2. Formal notice: if payment is not made within the stated period, UP-NETWORK sends a formal notice setting an additional deadline and stating any fees.
3. Suspension: if payment is not made within that additional deadline, UP-NETWORK may immediately suspend the Service concerned. Suspension does not release the Customer from its obligation to pay. Administrative reactivation fees may be charged.

The Service is reactivated once full payment of the amounts due and of any fees has been received.

8 TERM AND RENEWAL

Services are subscribed for the term stated when ordering. Unless otherwise agreed, they renew automatically for the same term. The Customer may disable automatic renewal in its customer area.

The Customer may terminate at any time from its customer area. The termination is recorded immediately and takes effect at the end of the 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

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

The Customer may also terminate in writing. Termination takes effect in accordance with Art. 8.

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

10 SERVICE LEVELS (SLA) AND COMPENSATION

UP-NETWORK 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.

- **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.
- **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

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 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.

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 Customer shall indemnify UP-NETWORK, its directors and its employees against any claim or damage resulting from use of the Services in breach of the law, the TCS or the ToU.

12 PROHIBITIONS AND INTELLECTUAL PROPERTY

The Customer shall refrain from:

- any illegal use of the Services, in particular fraud, spam, hosting of 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 UP-NETWORK's written consent;
- any use that compromises the stability or security of the network.

UP-NETWORK may immediately suspend a Service in the event of a clear breach of these prohibitions.

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

13 PERSONAL DATA AND DATA LOCATION

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

For data hosted by the 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 the data it processes and shall inform the data subjects in accordance with the law.

14 FORCE MAJEURE

UP-NETWORK is not liable for any failure to perform caused by an external, unforeseeable and irresistible event 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

UP-NETWORK may amend these TCS and its prices. Any substantial change is notified to the Customer by email or in the customer area at least 30 days before it takes effect. The Customer may terminate the 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

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

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

17 SEVERABILITY

If a provision of these TCS is held to be void or unenforceable, it is replaced by a valid provision that comes as close as possible to the original intention. The other provisions remain in force.

18 CONTACT

UP-NETWORK Sàrl, Boulevard de la Cluse 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.

1 BEGRIFFSBESTIMMUNGEN

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

2 GEGENSTAND UND GELTUNGSBEREICH

Diese AGB regeln sämtliche Verkäufe und Leistungen von Diensten, die UP-NETWORK über ihre Website https://www.up-network.ch oder über einen anderen vertraglichen Kanal erbringt. Jede Bestellung beinhaltet die vorbehaltlose Annahme der AGB und der ANB.

3 ANGEBOTENE DIENSTE

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

4 BESTELLUNG UND VERTRAGSABSCHLUSS

Bestellungen erfolgen online über die Website oder auf einem anderen von UP-NETWORK akzeptierten Weg. Der Vertrag kommt in drei Schritten zustande:

1. Angebot: UP-NETWORK stellt eine Angebotsbeschreibung oder eine Offerte zur Verfügung, in der die Dienste, der Preis, die Dauer und die besonderen Bedingungen angegeben sind.
2. Annahme: Der Kunde bestätigt sein Einverständnis durch Online-Validierung oder durch Unterzeichnung der Offerte.
3. Bestätigung: UP-NETWORK sendet eine E-Mail mit einer Zusammenfassung der Bestellung. Der Vertrag ist mit Erhalt dieser Bestätigung abgeschlossen.

UP-NETWORK kann eine Bestellung ablehnen bei einem früheren Streitfall, bei unvollständigen Angaben oder bei Nichteinhaltung der AGB oder der ANB.

5 AKTIVIERUNG UND LIEFERUNG

Der Dienst ist geliefert, sobald er aktiviert ist oder die Zugangsdaten bereitgestellt sind. UP-NETWORK bemüht sich, die Dienste so rasch wie möglich zu aktivieren. Die Frist kann je nach Art des Dienstes oder den erforderlichen Überprüfungen variieren.

Es gelten die AGB, die im Zeitpunkt der Bestellung in Kraft sind, vorbehaltlich Art. 15. Sie sind jederzeit auf der Website abrufbar.

6 PREISE UND RECHNUNGSSTELLUNG

Die Preise verstehen sich in Schweizer Franken (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 kann ihre Tarife ändern. Jede Preisänderung wird gemäss Art. 15 angekündigt, und der Kunde kann den Dienst vor Inkrafttreten des neuen Tarifs kündigen. Die bereits bezahlte Periode ist davon nicht betroffen.

Bei jedem Abschluss und jeder Verlängerung wird eine Rechnung ausgestellt. Sie ist im Kundenbereich abrufbar und wird per E-Mail zugestellt.

7 ZAHLUNGSBEDINGUNGEN

Die Dienste werden im Voraus 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. Zahlungserinnerung: UP-NETWORK sendet eine erste Zahlungserinnerung und fordert den Kunden auf, den ausstehenden Betrag zu begleichen.
2. 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. Sperrung: Erfolgt die Zahlung nicht innerhalb dieser Nachfrist, kann UP-NETWORK den betreffenden Dienst sofort sperren. Die Sperrung befreit den Kunden nicht von seiner Zahlungspflicht. Für die Reaktivierung können Verwaltungsgebühren in Rechnung gestellt werden.

Der Dienst wird nach Eingang der vollständigen Zahlung der geschuldeten Beträge und allfälliger Gebühren reaktiviert.

8 DAUER UND VERLÄNGERUNG

Die Dienste werden für die bei der Bestellung angegebene Dauer abonniert. Sofern nichts anderes vereinbart ist, verlängern sie sich automatisch um die gleiche Dauer. Der Kunde kann die automatische Verlängerung in seinem Kundenbereich deaktivieren.

Der Kunde kann jederzeit über seinen Kundenbereich kündigen. Die Kündigung wird sofort erfasst und auf das Ende der bereits bezahlten Periode wirksam. Eine 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

UP-NETWORK kann einen 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 oder auf Verlangen einer Gerichts- oder Verwaltungsbehörde. Die Sperrung hebt die geschuldeten Beträge nicht auf.

Der Kunde kann auch schriftlich kündigen. Die Kündigung wird gemäss Art. 8 wirksam.

Kündigt der Kunde einen Jahres- oder Mehrjahresvertrag vorzeitig, kann UP-NETWORK nach eigenem geschäftlichem Ermessen die bis zum Ende der Vertragsdauer geschuldeten Beträge in Rechnung stellen oder eine teilweise Rückerstattung gewähren.

10 SERVICE-LEVEL (SLA) UND KOMPENSATION

UP-NETWORK 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.

- **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.
- **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

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 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 stellt UP-NETWORK, ihre Führungskräfte und ihre Mitarbeitenden von allen Ansprüchen 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

Dem Kunden ist Folgendes untersagt:

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

UP-NETWORK kann einen Dienst bei offensichtlichen Verstössen gegen diese Verbote sofort sperren.

Die zur Verfügung gestellten technischen, softwarebezogenen und visuellen Elemente bleiben ausschliessliches Eigentum von UP-NETWORK oder ihrer Lizenzgeber. Der Kunde verfügt lediglich über ein nicht ausschliessliches und nicht übertragbares Nutzungsrecht im Rahmen des abgeschlossenen Vertrags. Jede unerlaubte Vervielfältigung, Änderung oder Verwertung setzt den Kunden zivil- und strafrechtlicher Verfolgung aus.

13 PERSONENDATEN UND SPEICHERORT

Die bei Abschluss und Nutzung der Dienste erhobenen Daten werden gemäss der Datenschutzerklärung von UP-NETWORK bearbeitet.

Für die vom Kunden gehosteten 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 für die Rechtmässigkeit der von ihm bearbeiteten Daten verantwortlich und informiert die betroffenen Personen nach den gesetzlichen Vorschriften.

14 HÖHERE GEWALT

UP-NETWORK haftet nicht für eine Nichterfüllung, die auf ein äusseres, unvorhersehbares und unabwendbares Ereignis im Sinne des 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

UP-NETWORK kann diese AGB und ihre Tarife ändern. Jede wesentliche Änderung wird dem Kunden per E-Mail oder im Kundenbereich mindestens 30 Tage vor ihrem Inkrafttreten mitgeteilt. Der Kunde kann den 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

Diese AGB unterstehen schweizerischem Recht. Für alle Streitigkeiten über 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

Wird eine Bestimmung dieser AGB als nichtig oder nicht durchsetzbar beurteilt, wird sie durch eine gültige Bestimmung ersetzt, die der ursprünglichen Absicht möglichst nahekommt. Die übrigen Bestimmungen bleiben in Kraft.

18 KONTAKT

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

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