

Conditions Générales de Vente (CGV) – UP-NETWORK Sàrl

Entrée en vigueur : 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 cloud décrites à l'article 3 des présentes.
- **Contrat** : l'ensemble des documents contractuels régissant la vente de Services (CGV, CGU, SLA, devis ou offre spécifique). En cas de contradiction, le document particulier prévaut.

2. Objet et champ d'application

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

3. Services proposés

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

4. Commandes et acceptation

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

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

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

5. Activation et livraison du service

Le Service est livré dès son activation ou dès la mise à disposition des accès au Client. UP-NETWORK s'efforce d'activer les Services dans les plus brefs délais. Les délais peuvent varier selon le type de service ou la nécessité de vérifications. Les CGV applicables sont celles en vigueur au moment de la commande et accessibles à tout moment sur le site.

6. Prix et facturation

Les prix sont exprimés 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 modification de prix sera annoncée avec un préavis raisonnable, et le Client aura la possibilité de résilier le service avant l'entrée en vigueur du nouveau tarif. Les tarifs déjà payés pour la période en cours ne sont pas affectés.

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

7. Conditions de paiement

Le paiement peut s'effectuer par carte bancaire, virement bancaire ou prélèvement automatique (lorsque proposé). Les services sont facturés à l'avance selon la périodicité choisie (mensuelle, trimestrielle, annuelle ou autre). En cas de non-paiement à échéance :

1. **Rappel** : un premier rappel est adressé au Client l'invitant à régulariser la situation.
2. **Mise en demeure** : à défaut de paiement dans le délai indiqué, une mise en demeure est envoyée précisant le délai supplémentaire accordé et les frais éventuels.
3. **Suspension** : si le paiement n'est pas effectué à l'issue de la mise en demeure, UP-NETWORK peut suspendre immédiatement le service concerné. La suspension ne libère pas le Client de son obligation de paiement. Des frais administratifs peuvent être facturés pour la réactivation.

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, les abonnements se renouvellent automatiquement pour une durée identique. Le Client peut désactiver le renouvellement automatique depuis son espace

client. La résiliation prend effet à l'expiration de la période déjà payée. Aucun remboursement prorata n'est accordé, sauf disposition contractuelle contraire.

9. Suspension, non-paiement et résiliation

UP-NETWORK peut suspendre ou résilier un Service, sans indemnité, dans les cas suivants : non-paiement après relance et mise en demeure, non-respect des CGV ou des CGU, usage illicite ou abusif, 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 résiliation prend effet à la fin de la période de facturation.

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

10. Garantie et responsabilité

UP-NETWORK est soumise à 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 :

- 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, à la dis-

création exclusive d'UP-NETWORK, d'un geste commercial (tel qu'un crédit partiel ou une remise future) ;

- les Clients de la gamme BASIC ne bénéficient d'aucune compensation ni d'aucun droit à un crédit, sauf décision exceptionnelle de la Société.

11. Responsabilité et indemnisation

UP-NETWORK est tenue à une obligation de moyens raisonnables. Elle ne saurait être tenue responsable des interruptions, pertes de données ou dommages indirects résultant d'un usage abusif, d'une faute du 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**.

Le Client s'engage à **indemniser** UP-NETWORK, ses dirigeants et 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.

12. Interdictions et usage illicite

Le Client s'interdit :

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

UP-NETWORK se réserve le droit de suspendre immédiatement un Service en cas de violation manifeste de ces interdictions. Les droits de propriété intellectuelle relatifs aux éléments techniques, logiciels et visuels mis à disposition restent la propriété exclusive d'UP-NETWORK. 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

Les données collectées lors de la souscription et de l'utilisation des Services sont traitées conformément à la Politique de confidentialité d'UP-NETWORK. UP-NETWORK agit en qualité de sous-traitant pour les données hébergées par le Client. Le Client demeure responsable de la licéité des données qu'il traite et s'engage à informer les personnes concernées conformément à la loi.

14. Force majeure

UP-NETWORK ne pourra être tenue 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 l'événement, les obligations affectées sont suspendues sans indemnité.

15. Révision des prix et modifications contractuelles

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

16. 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.

17. Clause de divisibilité

Si une disposition des présentes CGV est jugée invalide ou inapplicable, elle sera remplacée par une disposition valable reflétant 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

Terms and Conditions of Sale (TCS) – UP-NETWORK Sàrl

Effective Date: 1 November 2025

1. Definitions

- **UP-NETWORK:** UP-NETWORK Sàrl, Boulevard de la Cluse 43, 1205 Geneva (UID: CHE-169.096.269).
- **Client:** any natural or legal person subscribing to a Service offered by UP-NETWORK.
- **Services:** the cloud services described in Article 3 of these TCS.
- **Contract:** all contractual documents governing the sale of Services (TCS, ToU, SLA, quote or specific offer). In case of contradiction, the specific document prevails.

2. Purpose and Scope

These TCS govern all sales and Service provisions delivered by UP-NETWORK through its website <https://www.up-network.ch> or any other contractual channel. Any order implies full acceptance of the TCS and the ToU.

3. Services Offered

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

4. Orders and Acceptance

Orders may be placed online via the website or through any other method accepted by UP-NETWORK.

The contractual process is as follows:

1. **Offer:** UP-NETWORK provides a description or quote detailing the Services, price, duration and any specific conditions.
2. **Client Acceptance:** the Client confirms acceptance of the offer (online validation or signed quote).
3. **Confirmation:** UP-NETWORK sends an electronic confirmation (email) summarising the order. The contract is considered concluded upon receipt of this confirmation.

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

5. Service Activation and Delivery

The Service is delivered upon activation or upon provision of access credentials to the Client.

UP-NETWORK strives to activate Services as quickly as possible. Delays may vary depending on the type of service or required verification.

The applicable TCS are those in force at the time of the order and available on the website at all times.

6. Prices and Billing

Prices are expressed in Swiss francs (CHF), excluding taxes. VAT (currently 8.1%) is added for applicable clients.

UP-NETWORK reserves the right to modify its prices; any price change will be communicated with reasonable notice, and the Client may terminate the Service before the new price takes effect.

Invoices are issued at subscription or renewal and provided in the client area and by email.

7. Payment Terms

Payment may be made by credit card, bank transfer, or automatic debit (when available).

Services are billed in advance according to the selected frequency (monthly, quarterly, yearly, or other).

In the event of non-payment at due date:

1. **Reminder:** a first reminder is sent inviting the Client to resolve the situation.
2. **Formal Notice:** if payment is not made within the indicated time, a formal notice is issued specifying an additional deadline and any applicable fees.
3. **Suspension:** if payment is not made following the formal notice, UP-NETWORK may immediately suspend the relevant Service. Suspension does not release the Client from payment obligations. Administrative fees may apply for reactivation.

The service is reactivated after full payment of all outstanding amounts and fees.

8. Duration and Renewal

Services are subscribed for the duration specified at the time of ordering. Unless otherwise stated, subscriptions automatically renew for the same duration.

The Client may disable automatic renewal via their client area.

Termination takes effect at the end of the already-paid period. No prorated refund is granted unless otherwise contractually agreed.

9. Suspension, Non-Payment and Termination

UP-NETWORK may suspend or terminate a Service without compensation in the following cases:

- non-payment after reminder and formal notice,
- breach of TCS or ToU,
- illegal or abusive use,
- request by a judicial or administrative authority.

Suspension does not cancel amounts owed.

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

10. 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:

- 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, at UP-NETWORK's sole discretion, receive commercial goodwill (partial credit or future discount);
- BASIC plan Clients receive no compensation unless exceptionally decided by the Company.

11. Liability and Indemnification

UP-NETWORK is bound by a reasonable best-effort obligation. It cannot be held liable for interruptions, data loss or indirect damages resulting from misuse, Client fault or force majeure.

Liability cannot exceed the total amount paid by the Client for the concerned service during the past three months.

The Client agrees to indemnify UP-NETWORK, its directors and 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.

12. Prohibitions and Unlawful Use

The Client is prohibited from:

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

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

Intellectual property rights related to technical, software and visual elements remain the exclusive property of UP-NETWORK.

The Client receives only a non-exclusive, non-transferable right of use, limited to the subscribed contract.

Any unauthorized reproduction, modification or exploitation exposes the Client to civil and criminal liability.

13. Personal Data

Data collected during subscription and use of Services is processed in accordance with UP-NETWORK's Privacy Policy.

UP-NETWORK acts as data processor for data hosted by the Client.

The Client remains responsible for the lawfulness of processed data and for informing data subjects as required by law.

14. Force Majeure

UP-NETWORK cannot be held liable for failure arising from 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 without compensation.

15. Price Revision and Contract Modifications

UP-NETWORK may modify these TCS and its pricing. Any substantial change will be communicated to the Client by email or via the client area with at least 30 days' notice.

The Client may terminate the affected Service before the new conditions take effect.

Continued use after modifications constitutes acceptance.

16. Applicable Law and Jurisdiction

These TCS are governed by Swiss law.

Any dispute relating to their interpretation, execution or validity falls under the exclusive jurisdiction of the courts of the Canton of Geneva, subject to mandatory provisions applicable to foreign consumers.

17. Severability

If any provision is deemed invalid or unenforceable, it shall be replaced with a valid provision reflecting the original intent. Other provisions remain in force.

18. Contact

UP-NETWORK Sàrl

Boulevard de la Cluse 43

1205 Geneva – Switzerland

Email: mail@up-network.ch

Phone: +41 22 519 72 24

Allgemeine Verkaufsbedingungen (AGB) – UP-NETWORK Sàrl

Inkrafttreten: 1. November 2025

1. Begriffsbestimmungen

- **UP-NETWORK:** UP-NETWORK Sàrl, Boulevard de la Cluse 43, 1205 Genf (UID: CHE-169.096.269).
- **Kunde:** jede natürliche oder juristische Person, die einen von UP-NETWORK angebotenen Service abonniert.
- **Services:** die in Artikel 3 dieser AGB beschriebenen Cloud-Dienstleistungen.
- **Vertrag:** sämtliche Vertragsdokumente, welche den Verkauf der Services regeln (AGB, Nutzungsbedingungen, SLA, Offerte oder spezifisches Angebot). Bei Widersprüchen hat das spezifische Dokument Vorrang.

2. Zweck und Geltungsbereich

Diese AGB regeln alle Verkäufe und Serviceleistungen, die UP-NETWORK über seine 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.

3. Angebotene Services

UP-NETWORK bietet Cloud- und Hosting-Lösungen an: virtuelle Server (VPS), dedizierte Server, Private Cloud, Housing, Netzwerk-Connectivity-Dienste (BGP, GRE-Tunnel, IP-Transit), Webhosting, DNS, Storage, Monitoring, Managed Services und technischen Support.

Die Eigenschaften und Service-Level sind in der Produktbeschreibung und im jeweiligen SLA definiert.

4. Bestellungen und Annahme

Bestellungen können online über die Website oder über jedes von UP-NETWORK akzeptierte Verfahren aufgegeben werden.

Der Vertragsablauf erfolgt wie folgt:

1. **Offerte:** UP-NETWORK stellt eine Beschreibung oder Offerte bereit, welche die Services, den Preis, die Dauer und besondere Bedingungen enthält.
2. **Annahme durch den Kunden:** Der Kunde bestätigt die Offerte (Online-Validierung oder unterschriebene Offerte).
3. **Bestätigung:** UP-NETWORK sendet eine elektronische Bestätigung (E-Mail), welche die Bestellung zusammenfasst. Der Vertrag gilt bei Erhalt dieser Bestätigung als abgeschlossen.

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

5. Aktivierung und Bereitstellung des Services

Der Service gilt als bereitgestellt, sobald er aktiviert oder die Zugangsdaten dem Kunden übermittelt wurden.

UP-NETWORK bemüht sich, Services so schnell wie möglich zu aktivieren. Verzögerungen können je nach Art des Services oder notwendiger Prüfungen variieren. Die geltenden AGB sind jene, die zum Zeitpunkt der Bestellung auf der Website einsehbar sind.

6. Preise und Rechnungsstellung

Preise werden in Schweizer Franken (CHF) exklusive Steuern angegeben. Die anwendbare Mehrwertsteuer (derzeit 8,1 %) wird für steuerpflichtige Kunden hinzugefügt.

UP-NETWORK behält sich das Recht vor, die Preise anzupassen. Preisänderungen werden mit angemessener Frist angekündigt; der Kunde kann den Service vor Inkrafttreten der neuen Preise kündigen.

Rechnungen werden bei jeder Bestellung oder Verlängerung ausgestellt und im Kundenbereich sowie per E-Mail bereitgestellt.

7. Zahlungsbedingungen

Die Zahlung kann per Kreditkarte, Banküberweisung oder automatischem Bankeinzug (falls verfügbar) erfolgen.

Services werden im Voraus entsprechend der gewählten Periodizität fakturiert (monatlich, vierteljährlich, jährlich oder andere).

Bei nicht fristgerechter Zahlung:

1. **Erste Mahnung:** der Kunde wird zur Begleichung der ausstehenden Beträge aufgefordert.
2. **Zweite Mahnung / Zahlungsaufforderung:** eine zusätzliche Frist und mögliche Gebühren werden mitgeteilt.
3. **Suspension:** erfolgt keine Zahlung innerhalb der Frist, kann UP-NETWORK den betreffenden Service sofort suspendieren. Die Suspension entbindet nicht von der Zahlungspflicht. Wiederanschlussgebühren können anfallen.

Der Service wird nach vollständigem Zahlungseingang inklusive allfälliger Gebühren reaktiviert.

8. Dauer und Verlängerung

Services werden für die Dauer abonniert, die bei der Bestellung angegeben ist. Sofern nicht anders festgelegt, verlängern sich Abonnemente automatisch um denselben Zeitraum.

Der Kunde kann die automatische Verlängerung im Kundenbereich deaktivieren.

Die Kündigung wird am Ende der bereits bezahlten Periode wirksam. Eine anteilige Rückerstattung erfolgt nur, wenn vertraglich vorgesehen.

9. 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,
- rechtswidriger oder missbräuchlicher Nutzung,
- Aufforderung durch eine Behörde.

Die Suspension hebt die Zahlungspflicht nicht auf.

Der Kunde kann jederzeit über den Kundenbereich oder schriftlich kündigen; die Kündigung wird am Ende der Abrechnungsperiode wirksam.

Bei vorzeitiger Kündigung eines Jahres- oder Mehrjahresvertrags durch den Kunden kann UP-NETWORK die Beträge bis zum Ende der Vertragsdauer verrechnen oder nach eigenem Ermessen eine teilweise Rückerstattung gewähren.

10. Garantie und Haftung

UP-NETWORK unterliegt einer angemessenen Best-Effort-Verpflichtung bei der Erbringung ihrer Services.

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 nach alleinigem Ermessen von UP-NETWORK eine Kulanzgutschrift erhalten;
- BASIC-Kunden haben keinen Anspruch auf Entschädigung, ausser bei aussergewöhnlicher Entscheidung des Unternehmens.

11. Haftung und Schadloshaltung

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 den Gesamtbetrag, den der Kunde in den letzten drei Monaten für den betreffenden Service bezahlt hat.

Der Kunde verpflichtet sich, UP-NETWORK, deren Führungskräfte und Mitarbeitende 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.

12. Verbotene und rechtswidrige Nutzung

Dem Kunden ist Folgendes untersagt:

- jegliche rechtswidrige Nutzung der Services (Betrug, Spam, Hosting illegaler Inhalte, nicht autorisiertes Mining usw.);
- Reverse Engineering, Dekompilierung, Extraktion oder Versuch der Extraktion von Code oder Systemen;
- Weiterverkauf oder Zweckentfremdung der Services ohne schriftliche Zustimmung;
- jede Nutzung, die die Stabilität oder Sicherheit des Netzwerks gefährdet.

UP-NETWORK behält sich das Recht vor, einen Service bei klaren Verstössen sofort zu suspendieren.

Die geistigen Eigentumsrechte an technischen, softwarebezogenen und visuellen Elementen bleiben ausschliessliches Eigentum von UP-NETWORK.

Der Kunde erhält lediglich ein nicht exklusives, nicht übertragbares Nutzungsrecht im Rahmen des abgeschlossenen Vertrags.

Jede unautorisierte Vervielfältigung, Veränderung oder Nutzung kann zivil- und strafrechtliche Konsequenzen nach sich ziehen.

13. Personendaten

Personendaten, die bei der Bestellung und Nutzung der Services erhoben werden, werden gemäss der Datenschutzrichtlinie von UP-NETWORK verarbeitet.

UP-NETWORK handelt als Auftragsverarbeiter für die vom Kunden gehosteten Daten.

Der Kunde bleibt verantwortlich für die Rechtmässigkeit der verarbeiteten Daten und für die Information der betroffenen Personen nach geltendem Recht.

14. Höhere Gewalt

UP-NETWORK haftet nicht für Nichterfüllung aufgrund eines externen, unvorhersehbaren und unabwendbaren Ereignisses im Sinne des Schweizer Rechts (grosse Stromausfälle, Feuer, Krieg, Pandemie, grossflächige Cyberattacke usw.).

Während solcher Ereignisse werden die betroffenen Verpflichtungen ohne Entschädigung ausgesetzt.

15. Preisänderungen und Vertragsanpassungen

UP-NETWORK behält sich das Recht vor, diese AGB und die Preise zu ändern.

Wesentliche Änderungen werden dem Kunden per E-Mail oder im Kundenbereich mit mindestens 30 Tagen Vorankündigung mitgeteilt.

Der Kunde kann den betroffenen Service vor Inkrafttreten der Änderungen kündigen.

Die fortgesetzte Nutzung gilt als Zustimmung.

16. Anwendbares Recht und Gerichtsstand

Diese AGB unterliegen Schweizer Recht.

Gerichtsstand für alle Streitigkeiten über Auslegung, Ausführung oder Gültigkeit ist ausschliesslich das Gericht des Kantons Genf, vorbehaltlich zwingender Bestimmungen für ausländische Konsumenten.

17. Salvatorische Klausel

Sollte eine Bestimmung dieser AGB als ungültig oder undurchsetzbar gelten, wird sie durch eine gültige Regel ersetzt, die der ursprünglichen Absicht am nächsten kommt. Die übrigen Bestimmungen bleiben in Kraft.

18. Kontakt

UP-NETWORK Sàrl
Boulevard de la Cluse 43
1205 Genf – Schweiz
E-Mail: mail@up-network.ch
Telefon: +41 22 519 72 24

Condizioni Generali di Vendita (CGV) – UP-NETWORK Sàrl

Entrata in vigore: 1° novembre 2025

1. Definizioni

- **UP-NETWORK:** UP-NETWORK Sàrl, Boulevard de la Cluse 43, 1205 Ginevra (IDE: CHE-169.096.269).
- **Cliente:** qualsiasi persona fisica o giuridica che sottoscrive un Servizio offerto da UP-NETWORK.
- **Servizi:** i servizi cloud descritti all'articolo 3 delle presenti CGV.
- **Contratto:** l'insieme dei documenti contrattuali che regolano la vendita dei Servizi (CGV, CGU, SLA, preventivo o offerta specifica). In caso di contraddizione, prevale il documento specifico.

2. Oggetto e campo di applicazione

Le presenti CGV disciplinano tutte le vendite e le prestazioni fornite da UP-NETWORK tramite il sito <https://www.up-network.ch> o qualsiasi altro canale contrattuale. Qualsiasi ordine implica l'accettazione senza riserve delle CGV e delle CGU.

3. Servizi offerti

UP-NETWORK offre soluzioni di cloud e hosting: server virtuali (VPS), server dedicati, cloud privato, housing, servizi di connettività di rete (BGP, tunnel GRE, transito IP), hosting web, DNS, storage, monitoraggio, servizi gestiti (infogérance) e assistenza tecnica.

Le caratteristiche e i livelli di servizio di ciascuna offerta sono definiti nella descrizione del prodotto e nel relativo SLA.

4. Ordini e accettazione

Gli ordini possono essere effettuati online tramite il sito o con qualsiasi metodo accettato da UP-NETWORK.

La procedura contrattuale si svolge come segue:

1. **Offerta:** UP-NETWORK propone una descrizione dell'offerta o un preventivo che dettaglia Servizi, prezzo, durata e condizioni particolari.
2. **Accettazione da parte del Cliente:** il Cliente conferma l'accordo sull'offerta (validazione online o firma del preventivo).
3. **Conferma:** UP-NETWORK invia una conferma elettronica (e-mail) che riepiloga l'ordine. Il contratto si considera concluso al ricevimento di tale conferma.

UP-NETWORK si riserva il diritto di rifiutare un ordine in caso di controversie precedenti, informazioni incomplete o mancato rispetto delle CGV/CGU.

5. Attivazione e consegna del Servizio

Il Servizio è considerato consegnato al momento della sua attivazione o della comunicazione degli accessi al Cliente.

UP-NETWORK si impegna ad attivare i Servizi nel più breve tempo possibile. I tempi possono variare a seconda del tipo di servizio o delle verifiche necessarie.

Le CGV applicabili sono quelle in vigore al momento dell'ordine e consultabili sul sito.

6. Prezzi e fatturazione

I prezzi sono espressi in franchi svizzeri (CHF), tasse escluse. L'IVA applicabile (attualmente 8,1%) viene aggiunta ai clienti soggetti all'imposta.

UP-NETWORK si riserva il diritto di modificare i prezzi; qualsiasi variazione sarà annunciata con un preavviso ragionevole e il Cliente potrà disdire il servizio prima dell'entrata in vigore dei nuovi prezzi.

Una fattura viene emessa a ogni sottoscrizione o rinnovo ed è messa a disposizione nell'area cliente e via e-mail.

7. Condizioni di pagamento

Il pagamento può essere effettuato tramite carta di credito, bonifico bancario o addebito automatico (se disponibile).

I Servizi sono fatturati in anticipo secondo la periodicità scelta (mensile, trimestrale, annuale o altra).

In caso di mancato pagamento alla scadenza:

1. **Primo sollecito:** il Cliente viene invitato a regolarizzare la situazione.
2. **Diffida:** se il pagamento non avviene entro il termine indicato, viene inviata una diffida con un ulteriore termine e con eventuali spese.
3. **Sospensione:** in assenza di pagamento dopo la diffida, UP-NETWORK può sospendere immediatamente il servizio interessato. La sospensione non libera il Cliente dall'obbligo di pagamento. Possono essere addebitate spese amministrative per la riattivazione.

Il servizio viene riattivato dopo il pagamento integrale degli importi dovuti e delle eventuali spese.

8. Durata e rinnovo

I Servizi sono sottoscritti per la durata indicata al momento dell'ordine. Salvo diversa indicazione, gli abbonamenti si rinnovano automaticamente per lo stesso periodo.

Il Cliente può disattivare il rinnovo automatico dal proprio spazio cliente.

La disdetta ha effetto alla fine del periodo già pagato. Nessun rimborso proporzionale è concesso, salvo diversa disposizione contrattuale.

9. Sospensione, mancato pagamento e disdetta

UP-NETWORK può sospendere o disdire un Servizio, senza indennizzo, nei seguenti casi:

- mancato pagamento nonostante sollecito e diffida;
- mancato rispetto delle CGV o delle CGU;
- uso illecito o abusivo;
- richiesta di un'autorità giudiziaria o amministrativa.

La sospensione non annulla gli importi dovuti.

Il Cliente può disdire in qualsiasi momento tramite l'area cliente o per iscritto; la disdetta decorre dalla fine del periodo di fatturazione.

In caso di disdetta anticipata di un contratto annuale o pluriennale da parte del Cliente, UP-NETWORK può fatturare gli importi dovuti fino alla fine del periodo contrattuale o concedere, a sua discrezione, un rimborso parziale.

10. Garanzia e responsabilità

UP-NETWORK è soggetta a un obbligo di mezzi ragionevoli nella fornitura dei servizi.

L'Azienda si impegna, per quanto possibile, a rispettare i livelli di servizio (SLA) indicati per ciascuna offerta.

Il Cliente comprende e accetta che gli SLA costituiscono obiettivi di prestazione e non garanzie assolute.

Di conseguenza, se lo SLA indicato non viene raggiunto, UP-NETWORK declina ogni responsabilità contrattuale o extracontrattuale.

Nessun accredito, rimborso o indennizzo sarà concesso, salvo disposizione espressa.

Eccezione:

Se il Cliente beneficia di un contratto di infogérance attivo, potrà essere riconosciuto un accredito proporzionale alla differenza tra SLA garantito e SLA effettivo, calcolato sul periodo di indisponibilità.

Per i Clienti senza contratto di infogérance, in particolare:

- VPS nelle gamme BASIC, PRO o PERFORMANCE,
- server dedicati,
- servizi di housing,

valgono le seguenti condizioni:

- UP-NETWORK si impegna a raggiungere gli SLA dichiarati secondo un obbligo di mezzi;
- i Clienti delle gamme PRO e PERFORMANCE, nonché quelli con server dedicati o housing, possono beneficiare, a discrezione esclusiva di UP-NETWORK, di un gesto commerciale (accredito o sconto futuro);
- i Clienti della gamma BASIC non hanno diritto ad alcuna compensazione, salvo decisione eccezionale dell'Azienda.

11. Responsabilità e indennizzo

UP-NETWORK è soggetta a un obbligo di mezzi ragionevoli.

Non può essere ritenuta responsabile per interruzioni, perdite di dati o danni indiretti derivanti da uso improprio, errore del Cliente o forza maggiore.

La responsabilità non può superare l'importo totale pagato dal Cliente per il servizio interessato negli ultimi tre mesi.

Il Cliente si impegna a indennizzare UP-NETWORK, i suoi dirigenti e dipendenti da qualsiasi reclamo o danno derivante da uso illecito o non conforme dei Servizi.

UP-NETWORK declina ogni responsabilità in caso di attacchi informatici esterni, errori di configurazione imputabili al Cliente, uso improprio, mancato rispetto delle CGU/CGV o della legge.

12. Divieti e uso illecito

Il Cliente si impegna a non:

- utilizzare i Servizi per scopi illegali (frode, spam, hosting di contenuti illeciti, mining non autorizzato, ecc.);
- effettuare reverse engineering, decompilazione, estrazione o tentativi di estrazione di codice o sistemi;
- rivendere o distogliere i Servizi senza autorizzazione scritta di UP-NETWORK;
- compromettere la stabilità o la sicurezza della rete.

UP-NETWORK si riserva il diritto di sospendere immediatamente un Servizio in caso di violazione evidente di tali divieti.

I diritti di proprietà intellettuale relativi agli elementi tecnici, software e visivi rimangono di esclusiva proprietà di UP-NETWORK.

Il Cliente dispone solo di un diritto d'uso non esclusivo e non trasferibile, limitato al contratto sottoscritto.

Qualsiasi riproduzione, modifica o uso non autorizzato può comportare responsabilità civile e penale.

13. Dati personali

I dati raccolti durante la sottoscrizione e l'utilizzo dei Servizi sono trattati in conformità con la Politica sulla Privacy di UP-NETWORK.

UP-NETWORK agisce come responsabile del trattamento per i dati ospitati dal Cliente.

Il Cliente rimane responsabile della liceità dei dati trattati e dell'informazione alle persone interessate secondo i requisiti di legge.

14. Forza maggiore

UP-NETWORK non può essere ritenuta responsabile per inadempimenti dovuti a eventi esterni, imprevedibili e irresistibili ai sensi del diritto svizzero (gravi blackout elettrici, incendi, guerra, pandemia, attacchi informatici su vasta scala, ecc.).

Durante tali eventi, gli obblighi interessati sono sospesi senza indennizzo.

15. Revisione dei prezzi e modifiche contrattuali

UP-NETWORK si riserva il diritto di modificare le presenti CGV e i prezzi.

Qualsiasi modifica sostanziale sarà comunicata al Cliente via e-mail o attraverso l'area cliente con un preavviso minimo di 30 giorni.

Il Cliente potrà disdire il Servizio prima dell'entrata in vigore delle modifiche.

L'uso continuato del Servizio dopo tale data costituisce accettazione delle nuove condizioni.

16. Legge applicabile e foro competente

Le presenti CGV sono disciplinate dal diritto svizzero.

Qualsiasi controversia relativa alla loro interpretazione, esecuzione o validità è di competenza esclusiva dei tribunali del Cantone di Ginevra, salvo disposizioni imperative applicabili ai consumatori all'estero.

17. Clausola di salvaguardia

Se una disposizione delle presenti CGV è ritenuta invalida o inapplicabile, sarà sostituita con una disposizione valida che rifletta il più possibile l'intenzione originaria.

Le altre disposizioni rimangono pienamente valide.

18. Contatto

UP-NETWORK Sàrl

Boulevard de la Cluse 43

1205 Ginevra – Svizzera

E-mail: mail@up-network.ch

Telefono: +41 22 519 72 24