ASCEND GmbH
Wilhelm-Spaeth-Straße 2
90461 Nürnberg
www.ascend.de

DOCUMENTO LEGAL

Condiciones Generales de Hosting

VERSIÓN	ACTUALIZADO A	TRADUCCIÓN ACTUALIZADA A
1.12.0	3 de noviembre de 2026	27 de agosto de 2026

IDIOMA
Español

> ! Traducido con IA desde el alemán. Solo la **versión alemana** es legalmente válida.

Índice

A. Condiciones Generales de Contratación 3
1) Ámbito de aplicación 3
2) Prestaciones del prestador 3
3) Modificaciones de las prestaciones 4
4) Celebración del contrato 5
5) Derecho de revocación 6
6) Obligaciones del cliente 6
7) Moderación y restricción de contenidos 7
8) Remuneración y condiciones de pago 8
9) Duración del contrato y terminación del contrato 9
10) Responsabilidad por defectos 10
11) Responsabilidad 10
12) Modificación de las CGC 11
13) Derecho aplicable, fuero 11
14) Resolución alternativa de disputas 12
B. Anexo: Disposiciones sobre el cambio de proveedor 12
1) Ámbito de aplicación 12
2) Definiciones 12
3) Información precontractual 13
4) Plan de cambio y salida 13
5) Inicio del proceso de cambio 14
6) Período de transición 14
7) Obligaciones del proveedor durante el proceso de cambio 15
8) Obligaciones del cliente 15
9) Recuperación y eliminación de datos 15
10) Remuneración por el proceso de cambio y tasas de salida 16

11) Terminación del proceso de cambio 16
12) Terminación del contrato 16

A. Condiciones Generales de Contratación

1) Ámbito de aplicación

1.1 Estas Condiciones Generales de Contratación (en lo sucesivo, «CGC») de ASCEND GmbH (en lo sucesivo, «prestador»), son de aplicación a todos los contratos que un consumidor o empresario (en lo sucesivo, «cliente») celebre con el prestador en relación con los servicios presentados por el prestador en su sitio web. Por la presente se rechaza la incorporación de las condiciones propias del cliente, salvo que se haya acordado algo diferente.

1.2 Consumidor en el sentido de estas CGC es toda persona física que celebre un acto jurídico con fines que predominantemente no pueden atribuirse ni a su actividad comercial ni a su actividad profesional independiente.

1.3 Empresario en el sentido de estas CGC es una persona física o jurídica o una sociedad con capacidad jurídica que, al celebrar un acto jurídico, actúe en el ejercicio de su actividad comercial o profesional independiente.

1.4 En el sentido de estas CGB, también se consideran empresarios las autoridades u otros organismos de derecho público cuando, al celebrar el contrato, actúen exclusivamente conforme al derecho privado.

2) Prestaciones del prestador

2.1 El prestador realiza prestaciones para hacer accesibles contenidos a través de Internet. A tal efecto, pone a disposición del cliente recursos del sistema en un servidor virtual. El cliente puede almacenar contenidos en este servidor hasta un cierto alcance. El alcance exacto se deriva de la descripción de servicios del prestador.

2.2 En el servidor, los contenidos se mantienen a disposición para su recuperación a través de Internet bajo un dominio de Internet asignado al cliente. Las prestaciones del prestador en la transmisión de datos se limitan exclusivamente a la comunicación de datos entre el punto de entrega de la propia red de comunicación de datos operada por el prestador a Internet y el servidor puesto a disposición del cliente. No es posible para el prestador influir en el tráfico de datos fuera de su propia red de comunicación. Por lo tanto, no se garantiza una reenviación exitosa de información desde o hacia el ordenador que solicita los contenidos en la medida correspondiente.

2.3 El servicio en línea del prestador se ofrece bajo reserva de disponibilidad. Una disponibilidad del 100 por ciento no es técnicamente realizable y, por lo tanto, no puede garantizarse al cliente por parte del prestador. No obstante, el prestador se esforzará por mantener el servicio lo más constantemente disponible posible. En particular, necesidades de mantenimiento, seguridad o capacidad, así como eventos que no estén dentro del ámbito de poder del prestador (fallos de redes públicas de comunicación, cortes de electricidad, etc.) pueden provocar interrupciones o la paralización temporal del servicio.

2.4 El prestador presta los servicios mencionados con una disponibilidad total del 99%.

La disponibilidad se calcula sobre la base del tiempo correspondiente al período contractual en el mes calendario respectivo, descontando los tiempos de mantenimiento. El prestador realizará los trabajos de mantenimiento, en la medida de lo posible, en horarios de bajo uso.

2.5 Los contenidos del espacio de almacenamiento destinado al cliente son respaldados regularmente por el prestador. Los detalles sobre la frecuencia y el procedimiento de respaldo se derivan de la descripción de servicios del prestador. El cliente no tiene derecho a la entrega de uno de los medios de respaldo, sino únicamente a la retransmisión de los contenidos respaldados al servidor.

2.6 El prestador tiene derecho a adaptar el hardware y software utilizados para la prestación de servicios al estado actual de la técnica. Si como resultado de dicha adaptación surgen requisitos adicionales para los contenidos almacenados por el cliente en el servidor, a fin de garantizar la prestación de servicios del prestador, este comunicará al cliente dichos requisitos adicionales con suficiente antelación. En este caso, el cliente deberá comunicar al prestador a más tardar cuatro semanas antes del momento del cambio si adaptará sus contenidos a los requisitos adicionales a tiempo, es decir, a más tardar tres días hábiles antes del momento del cambio. Si el cliente rechaza adaptar sus contenidos o no se pronuncia al respecto dentro del plazo mencionado frente al prestador, este podrá rescindir la relación contractual con efecto en el momento del cambio.

2.7 El prestador se encarga además de la adquisición del(os) dominio(s) de Internet bajo el/los cual(es) se pondrán a disposición los contenidos del cliente. Para ello, el cliente deberá indicar el(los) dominio(s) de Internet deseado(s). El prestador no asume garantía por la disponibilidad del(os) dominio(s) deseado(s) ni por la no vulneración de derechos de terceros (p. ej., derechos de nombre, marca o título) mediante el registro del(os) dominio(s) deseado(s) a nombre del cliente. En caso de que el(los) dominio(s) deseado(s) ya no esté(n) disponible(s), el prestador lo comunicará al cliente de inmediato y le presentará hasta tres propuestas alternativas que se acerquen lo más posible al dominio originalmente deseado. El cliente deberá entonces decidir dentro de un plazo razonable establecido por el prestador por una de las propuestas alternativas. Si el cliente deja transcurrir el plazo razonable establecido por el prestador sin efecto, el prestador tendrá derecho a seleccionar un dominio para el cliente. La obtención de derechos sobre dominios ya registrados para terceros por la entidad de asignación competente no corresponde al prestador. No está permitida la integración de un dominio externo gestionado por otro prestador. El prestador deberá registrar el dominio a nombre y por cuenta del cliente. Especialmente en la selección del nombre de dominio y de la entidad registradora, así como en las negociaciones sobre las condiciones, el prestador deberá defender independently los intereses patrimoniales del cliente y emplear su competencia especializada en beneficio del cliente. Sobre el estado y el desarrollo de sus gestiones en este asunto, deberá informar al cliente en cualquier momento si este lo solicita y rendir cuentas. Todos los derechos y derechos de nombre adquiridos sobre el dominio pertenecen al cliente.

3) Modificaciones de las prestaciones

3.1 El prestador se reserva el derecho de modificar las prestaciones ofrecidas u ofrecer prestaciones diferentes, a menos que esto no sea razonable para el cliente.

3.2 El prestador se reserva además el derecho de modificar las prestaciones ofrecidas u ofrecer prestaciones diferentes,

- en la medida en que esté obligado a ello debido a un cambio en la situación jurídica;
- en la medida en que cumpla con una sentencia judicial o una decisión administrativa dirigida contra él;
- en la medida en que el cambio respectivo sea necesario para cerrar brechas de seguridad existentes;
- cuando el cambio sea únicamente ventajoso para el cliente; o
- cuando el cambio sea de naturaleza puramente técnica o procesal sin efectos esenciales para el cliente.

3.3 Los cambios con influencia únicamente insignificante en las prestaciones del prestador no constituyen modificaciones de las prestaciones en el sentido de esta cláusula. Esto se aplica en particular a cambios de carácter puramente gráfico y al simple cambio de la disposición de las funciones.

4) Celebración del contrato

4.1 Las prestaciones descritas en el sitio web del prestador no constituyen ofertas vinculantes por parte del prestador, sino que sirven para la presentación de una oferta vinculante por parte del cliente.

4.2 El cliente puede presentar la oferta a través del formulario de pedido en línea puesto a disposición en el sitio web del prestador. Para ello, tras introducir sus datos personales, el cliente presenta una oferta contractualmente vinculante en relación con las prestaciones seleccionadas al hacer clic en el botón que finaliza el proceso de pedido. Asimismo, el cliente puede presentar la oferta también por correo electrónico, por fax, por correo postal o por teléfono frente al prestador.

4.3 El prestador puede aceptar la oferta del cliente dentro de cinco días,

- transmitiendo al cliente una confirmación de pedido por escrito o una confirmación de pedido en forma de texto (fax o correo electrónico), wobei insoweit der Zugang der Auftragsbestätigung beim Kunden maßgeblich ist, o
- requiriendo al cliente al pago tras la presentación de su pedido.

Wenn mehrere der vorgenannten Alternativen vorliegen, kommt der Vertrag in dem Zeitpunkt zustande, in dem eine der vorgenannten Alternativen zuerst eintritt. Die Frist zur Annahme des Angebots beginnt am Tag nach der Absendung des Angebots durch den Kunden zu laufen und endet mit dem Ablauf des fünften Tages, welcher auf die Absendung des Angebots folgt. Nimmt der Anbieter das Angebot des Kunden innerhalb vorgenannter Frist nicht an, so gilt dies als Ablehnung des Angebots mit der Folge, dass der Kunde nicht mehr an seine Willenserklärung gebunden ist.

4.4 Bei Auswahl einer von PayPal angebotenen Zahlungsart erfolgt die Zahlungsabwicklung über den Zahlungsdienstleister PayPal (Europe) S.à r.l. et Cie, S.C.A., 22-24 Boulevard Royal, L-2449 Luxemburg (im Folgenden: „PayPal“), unter Geltung der PayPal-Nutzungsbedingungen, einsehbar unter https://www.paypal.com/de/legalhub/paypal/useragreement-full oder - falls der Kunde nicht über ein PayPal-Konto verfügt – unter Geltung der Bedingungen für Zahlungen ohne PayPal-Konto, einsehbar unter https://www.paypal.com/de/legalhub/paypal/privacywax-full. Zahlt der Kunde

mittels einer im Online-Bestellvorgang auswählbaren von PayPal angebotenen Zahlungsart, erklärt der Verkäufer schon jetzt die Annahme des Angebots des Kunden in dem Zeitpunkt, in dem der Kunde den Button anklickt, welcher den Bestellvorgang abschließt.

4.5 Al presentar una oferta a través del formulario de pedido en línea del prestador, el texto del contrato será guardado por el prestador tras la celebración del contrato y enviado al cliente en forma de texto (p. ej., correo electrónico, fax o carta) tras el envío de su pedido. No se realizará una puesta a disposición adicional del texto del contrato por parte del prestador. Si el cliente ha creado una cuenta de usuario para el sitio web del prestador antes de enviar su pedido, los datos del pedido serán archivados en el sitio web del prestador y podrán ser consultados gratuitamente por el cliente a través de su cuenta de usuario protegida por contraseña indicando los datos de acceso correspondientes.

4.6 Antes de la presentación vinculante del pedido a través del formulario de pedido en línea del prestador, el cliente puede identificar posibles errores de introducción mediante la lectura atenta de la información mostrada en la pantalla. Un medio técnico eficaz para una mejor detección de errores de introducción puede ser la función de ampliación del navegador, con cuya ayuda se amplía la presentación en la pantalla. El cliente puede corregir sus entradas en el marco del proceso de pedido electrónico mediante las funciones habituales del teclado y del ratón hasta que haga clic en el botón que finaliza el proceso de pedido.

4.7 Para la celebración del contrato está disponible el idioma alemán.

4.8 El procesamiento del pedido se realiza generalmente de forma automatizada por correo electrónico. El cliente debe asegurarse de que la dirección de correo electrónico indicada por él para el procesamiento del pedido sea correcta, de modo que los correos electrónicos enviados por el prestador puedan ser recibidos en esta dirección.

5) Derecho de revocación

Los consumidores tienen en principio derecho de revocación. La información detallada sobre el derecho de revocación se deriva de la información sobre revocación del prestador.

6) Obligaciones del cliente

6.1 Los contenidos almacenados por el cliente en el espacio de almacenamiento destinado a él pueden estar protegidos por derechos de autor y de protección de datos. El cliente concede al prestador el derecho de hacer accesibles los contenidos almacenados por él en el servidor mediante consultas a través de Internet, en particular de reproducirlos y transmitirlos para este fin, así como de reproducirlos a efectos de respaldo de datos. El cliente comprueba bajo su propia responsabilidad si el uso de datos personales por su parte cumple con los requisitos del derecho de protección de datos.

6.2 El cliente libera al prestador de todas las reclamaciones que terceros formulen contra el prestador debido a la vulneración de sus derechos por contenidos almacenados por el cliente en el servidor. El cliente asume en este caso los costes de la defensa jurídica necesaria, incluidos todos

los costes judiciales y de abogados, de forma razonable. Esto no se aplica cuando la vulneración del derecho no es imputable al cliente. El cliente está obligado a proporcionar al prestador, en caso de ser requerido por terceros, de inmediato, verazmente y de forma completa toda la información necesaria para la examinación de las reclamaciones y una defensa.

6.3 El cliente debe realizar regularmente respaldos de datos adecuados bajo su propia responsabilidad.

6.4 El cliente está obligado a examinar sus datos e información antes de introducirlos en busca de virus u otros componentes dañinos y a aplicar medidas conformes al estado de la técnica (p. ej., programas antivirus).

6.5 El cliente se obliga a no almacenar en el espacio de almacenamiento puesto a su disposición contenidos que vulneren el derecho vigente o lesionen derechos de terceros. El cliente se encarga además de que los programas, scripts, etc. instalados por él no pongan en peligro el funcionamiento del servidor o de la red de comunicación del prestador ni la seguridad e integridad de otros datos almacenados en los servidores del prestador.

6.6 Si los programas, scripts, etc. instalados por el cliente ponen en peligro o perjudican el funcionamiento del servidor o de la red de comunicación del prestador o la seguridad e integridad de otros datos almacenados en los servidores del prestador, el prestador puede desactivar o desinstalar estos programas, scripts, etc. Si la eliminación del peligro o perjuicio lo requiere, el prestador también tiene derecho a interrumpir la conexión de los contenidos almacenados en el servidor a Internet. El prestador informará al cliente sobre esta medida de inmediato.

6.7 Para el acceso al espacio de almacenamiento destinado al cliente, este recibe un identificador de usuario y una contraseña modificable. El cliente está obligado a cambiar la contraseña a intervalos regulares. El cliente solo puede comunicar la contraseña a aquellas personas que haya autorizado para acceder al espacio de almacenamiento.

7) Moderación y restricción de contenidos

7.1 El prestador no está en principio obligado a verificar proactivamente la legalidad de los contenidos introducidos por los clientes o su compatibilidad con los derechos de terceros o con estas CGC. No obstante, el prestador se reserva el derecho de verificar en casos individuales por propia iniciativa la legalidad de los contenidos del cliente y, en caso de infracciones constatadas, adoptar medidas conforme a las disposiciones siguientes.

7.2 Los clientes y terceros afectados pueden denunciar contenidos presumiblemente ilegales al prestador utilizando la información de contacto del aviso legal del prestador (p. ej., por correo electrónico). El prestador tiene la facultad de transmitir el contenido de una denuncia al cliente que haya publicado el contenido denunciado. La identidad de la persona denunciante solo se revelará al cliente cuando sea absolutamente necesario.

7.3 En caso de denuncias y en el marco de las verificaciones eventualmente realizadas por iniciativa propia del prestador, en principio se realiza un control humano de contenidos. En casos individuales, pueden utilizarse adicionalmente procedimientos técnicos de verificación automatizados.

7.4 Si los clientes presentan con frecuencia denuncias o reclamaciones manifiestamente infundadas, el prestador suspenderá el procesamiento de denuncias y reclamaciones de estos clientes tras una advertencia previa durante un período razonable.

7.5 Si como consecuencia de una denuncia o en el marco de una verificación por iniciativa propia del prestador se constata la ilegalidad de un contenido publicado por el cliente, el prestador tiene derecho, incluso sin aviso previo ni contacto, a adoptar a su libre criterio una o varias de las siguientes medidas:

- Amonestación al cliente que publicó,
- Bloqueo temporal o eliminación permanente del contenido afectado,
- Suspensión temporal o permanente de las obligaciones contractualmente asumidas,
- Resolución de la relación contractual (ordinaria o extraordinaria por causa justificada).

7.6 Al elegir las medidas a adoptar, el prestador tendrá en cuenta los principios de proporcionalidad y weighed the interests of the affected customer against its own interests in the uninterrupted, trouble-free, and integrity-based continuation of its business activities. Criteria considered when imposing a measure include:

- the statement and significance of the specific content and its potential for violation or danger,
- the frequency of publication of inadmissible content by the customer,
- the ratio of the customer's publication of inadmissible content to their other use of services,
- insofar como sea discernible, las intenciones perseguidas por el cliente con la publicación de contenidos inadmisibles,
- en la medida en que sea reconocible, la existencia y el grado de culpa del cliente que publicó.

8) Remuneración y condiciones de pago

8.1 En la medida en que de la descripción de servicios del prestador no resulte otra cosa, los precios indicados son precios totales que incluyen el impuesto sobre el valor añadido legalmente establecido.

8.2 Las posibilidades de pago y las modalidades de pago se comunican al cliente en el sitio web del prestador.

8.3 La remuneración es facturada por el prestador en los intervalos acordados y se carga mediante domiciliación bancaria (adeudo directo) de la cuenta bancaria del cliente. Para ello, el cliente otorga al prestador una autorización de adeudo directo revocable en cualquier momento (SEPA). Si el adeudo directo no se ejecuta por falta de cobertura suficiente de la cuenta o debido a la indicación de un dato bancario incorrecto, o si el cliente se opone al adeudo aunque no esté autorizado para hacerlo, el cliente deberá asumir los gastos derivados del reembolso del respective institución de crédito si es responsable de ello.

8.4 Al seleccionar una forma de pago ofrecida a través del servicio de pago «PayPal», el pago se procesa a través de PayPal, wobei sich PayPal hierzu auch der Dienste dritter Zahlungsdienstleister bedienen kann. Sofern der Verkäufer über PayPal auch Zahlungsarten anbietet, bei denen er gegenüber dem Kunden in Vorleistung geht (z. B. Rechnungskauf oder Ratenzahlung), tritt er seine

Zahlungsforderung insoweit an PayPal bzw. an den von PayPal beauftragten und dem Kunden konkret benannten Zahlungsdienstleister ab. Vor Annahme der Abtretungserklärung des Verkäufers führt PayPal bzw. der von PayPal beauftragte Zahlungsdienstleister unter Verwendung der übermittelten Kundendaten eine Bonitätsprüfung durch. Der Verkäufer behält sich vor, dem Kunden die ausgewählte Zahlungsart im Falle eines negativen Prüfungsergebnisses zu verweigern. Bei Zulassung der ausgewählten Zahlungsart hat der Kunde den Rechnungsbetrag innerhalb der vereinbarten Zahlungsfrist bzw. in den vereinbarten Zahlungsintervallen zu bezahlen. Er kann in diesem Fall nur an PayPal bzw. den von PayPal beauftragten Zahlungsdienstleister mit schuldbefreiender Wirkung leisten. Der Verkäufer bleibt jedoch auch im Falle der Forderungsabtretung zuständig für allgemeine Kundenanfragen z. B. zur Ware, Lieferzeit, Versendung, Retouren, Reklamationen, Widerrufserklärungen und -zusendungen oder Gutschriften.

8.5 Si se ha acordado el pago anticipado por transferencia bancaria, el pago vence inmediatamente tras la celebración del contrato, en la medida en que las partes no hayan acordado un vencimiento posterior.

8.6 Al seleccionar la forma de pago tarjeta de crédito a través de Stripe, el importe de la factura vence inmediatamente con la celebración del contrato. El pago se procesa a través del proveedor de servicios de pago Stripe Payments Europe Ltd., 1 Grand Canal Street Lower, Grand Canal Dock, Dublín, Irlanda (en lo sucesivo: «Stripe»). Stripe se reserva el derecho de realizar una verificación de solvencia y rechazar esta forma de pago en caso de solvencia negativa.

8.7 Al seleccionar la forma de pago adeudo directo SEPA, el importe de la factura vence tras la concesión de una autorización de adeudo directo SEPA, pero no antes del vencimiento del plazo para la información previa al pago. El cobro del adeudo directo se produce cuando la mercancía solicitada sale del almacén del vendedor, pero no antes del vencimiento del plazo para la información previa. La información previa («Pre-Notification») es toda comunicación (p. ej., factura, póliza, contrato) del vendedor al cliente que anuncia un cargo mediante adeudo directo SEPA. Si el adeudo directo no se ejecuta por falta de cobertura suficiente de la cuenta o debido a la indicación de un dato bancario incorrecto, o si el cliente se opone al adeudo aunque no esté autorizado para hacerlo, el cliente deberá asumir los gastos derivados del reembolso del respective institución de crédito si es responsable de ello.

9) Duración del contrato y terminación del contrato

9.1 El contrato se celebra por tiempo indefinido, pero con una duración mínima que se deduce de la descripción de servicios en el sitio web del prestador. El contrato puede ser resuelto durante la duración mínima con un plazo de preaviso de un mes hasta el final de la duración mínima y, tras el vencimiento de la duración mínima, en cualquier momento con un plazo de preaviso de un mes.

9.2 El derecho a la resolución extraordinaria por causa justificada permanece inalterado. Existe causa justificada cuando, teniendo en cuenta todas las circunstancias del caso individual y ponderando los intereses de ambas partes, no puede exigirse a la parte que resuelve la continuación de la relación contractual hasta la terminación acordada o hasta el vencimiento de un plazo de preaviso.

9.3 Las resoluciones deben realizarse por escrito o en forma de texto (p. ej., por correo electrónico).

10) Responsabilidad por defectos

10.1 Si el cliente actúa como consumidor, se aplican las disposiciones de la responsabilidad legal por defectos.

10.2 Si el cliente actúa como empresario, se aplican las disposiciones de la responsabilidad legal por defectos teniendo en cuenta las siguientes limitaciones.

10.2.1 El cliente debe comunicar al prestador los defectos, trastornos o daños que se produzcan de inmediato.

10.2.2 Se excluye la garantía por reducciones meramente insignificantes de la idoneidad de la prestación.

10.2.3 Se excluye la responsabilidad sin culpa conforme al § 536a apdo. 1 BGB por defectos que ya existían en el momento de la celebración del contrato.

10.2.4 Una resolución del cliente por no concesión del uso contractual solo es admisible cuando se ha dado al prestador una oportunidad adecuada para la eliminación del defecto y esta ha fracasado. Solo se parte del fracaso de la eliminación del defecto cuando esta es imposible, cuando es rechazada por el prestador o se retrasa de forma irrazonable, cuando existen dudas fundadas sobre las perspectivas de éxito o cuando existe otra imposibilidad para el cliente.

11) Responsabilidad

El prestador responde al cliente de todas las reclamaciones contractuales, cuasicontractuales y legales, también extracontractuales, de indemnización de daños y gastos, como sigue:

11.1 El prestador responde sin limitaciones por cualquier motivo jurídico

- en caso de dolo o negligencia grave,
- en caso de lesión dolosa o negligente de la vida, el cuerpo o la salud,
- debido a una promesa de garantía, en la medida en que no se haya acordado otra cosa al respecto,
- debido a una responsabilidad obligatoria, como por ejemplo conforme a la Ley de responsabilidad por productos defectuosos.

11.2 Si el cliente actúa como consumidor con residencia en Alemania o como empresario, se aplican las siguientes limitaciones de responsabilidad:

Si el prestador vulnera una obligación contractual esencial por negligencia, su responsabilidad se limita al daño típicamente contractual, previsible, siempre que no responda de forma ilimitada conforme al párrafo anterior. Las obligaciones contractuales esenciales son obligaciones que el contrato impone al prestador según su contenido para alcanzar el fin del contrato, cuyo cumplimiento hace posible en primer lugar la ejecución correcta del contrato y en cuya observancia el cliente puede confiar regularmente. En lo demás, queda excluida la responsabilidad del prestador, en la medida en que no responda de forma ilimitada conforme al párrafo anterior.

11.3 Las regulaciones de responsabilidad anteriores se aplican también respecto a la responsabilidad del prestador por sus auxiliares de ejecución y representantes legales.

12) Modificación de las CGC

12.1 El prestador se reserva el derecho de modificar estas CGC en cualquier momento, siempre que el cliente acepte la modificación.

12.2 El prestador se reserva además el derecho de modificar estas CGC también sin el consentimiento del cliente,

- en la medida en que esté obligado a ello debido a un cambio en la situación jurídica;
- en la medida en que cumpla con una sentencia judicial o una decisión administrativa dirigida contra él;
- en la medida en que introduzca servicios, prestaciones o elementos de servicio completamente nuevos que requieran una descripción de servicios en las CGC, a menos que la relación de uso hasta ahora se vea modificada desfavorablemente;
- cuando la modificación sea únicamente ventajosa para el cliente; o
- cuando la modificación sea de naturaleza puramente técnica o procesal, a menos que tenga efectos esenciales para el cliente.

12.3 Sobre modificaciones esenciales de estas CGC, el prestador informará al cliente oportunamente y de forma adecuada. Son esenciales aquellas modificaciones que desplazarían la relación contractual considerablemente en detrimento del cliente o equivaldrían a la celebración de un contrato completamente nuevo. A estas pertenecen, por ejemplo, regulaciones sobre el tipo y alcance del servicio o sobre la duración del contrato y las modalidades de resolución.

12.4 El derecho de resolución del cliente permanece inalterado por lo anterior.

13) Derecho aplicable, fuero

13.1 Para todas las relaciones jurídicas de las partes se aplica el derecho de la República Federal de Alemania. Para los consumidores, esta elección de derecho solo se aplica en la medida en que no se quite la protección otorgada por disposiciones imperativas del derecho del Estado en el que el consumidor tenga su residencia habitual.

13.2 Si el cliente actúa como comerciante, persona jurídica de derecho público o patrimonio especial de derecho público con domicilio en el territorio de la República Federal de Alemania, el fuero exclusivo para todas las disputas derivadas de este contrato es la sede del prestador. Si el cliente tiene su domicilio fuera del territorio de la República Federal de Alemania, la sede del prestador es el fuero exclusivo para todas las disputas derivadas de este contrato cuando el contrato o las reclamaciones derivadas del contrato puedan atribuirse a la actividad profesional o comercial del cliente. En los casos anteriores, el prestador tiene derecho en todo caso a interponer demanda ante el tribunal del domicilio del cliente.

14) Resolución alternativa de disputas

El prestador no está obligado ni dispuesto a participar en un procedimiento de resolución de disputas ante una instancia de conciliación de consumidores.

B. Anexo: Disposiciones sobre el cambio de proveedor

1) Ámbito de aplicación

Las siguientes disposiciones se aplican en caso de que el cliente desee cambiar a otro proveedor o a una infraestructura TIC en sus propios locales.

2) Definiciones

2.1 „Datenverarbeitungsdienst" en el sentido de las presentes condiciones generales es un servicio digital que se proporciona al cliente y que permite un acceso a la red disponible de forma generalizada y bajo demanda a un grupo compartido de recursos informáticos configurables, escalables y elásticos de tipo centralizado, distribuido o altamente distribuido, que pueden ponerse a disposición y liberarse rápidamente con un esfuerzo de gestión mínimo o una interacción mínima del proveedor.

2.2 „Digitale Vermögenswerte" en el sentido de las presentes condiciones generales son elementos en forma digital –incluidas aplicaciones– para los que el cliente tiene un derecho de uso, independientemente de la relación contractual con el servicio de procesamiento de datos que desea cambiar.

2.3 „IKT-Infrastruktur in eigenen Räumlichkeiten" en el sentido de las presentes condiciones generales son infraestructuras TIC y recursos informáticos que son propiedad del cliente o que son alquilados o arrendados por el cliente y que se encuentran en el centro de datos del cliente y son operados por él o por un tercero.

2.4 „Wechsel" en el sentido de las presentes condiciones generales es un proceso en el que participan el proveedor, el cliente y, en su caso, un proveedor receptor de servicios de procesamiento de datos, y en el que el cliente cambia del uso del servicio de procesamiento de datos del proveedor al uso de otro servicio de procesamiento de datos del mismo tipo de servicio o de otro servicio ofrecido por otro proveedor de servicios de procesamiento de datos o que se ofrece a una infraestructura TIC en sus propios locales, incluso mediante extracción, conversión y carga de los datos.

2.5 „Exportierbare Daten" en el sentido de las presentes condiciones generales son datos de entrada y salida, incluidos metadatos, que se generan directa o indirectamente mediante el uso del servicio de procesamiento de datos por parte del cliente o conjuntamente, con excepción de los activos o datos del proveedor o de terceros que están protegidos por derechos de propiedad intelectual o constituyen un secreto comercial.

3) Información precontractual

3.1 Antes de realizar el pedido de los servicios de procesamiento de datos, el proveedor proporcionará al cliente información clara sobre los siguientes puntos:

- su remuneración estándar y, en su caso, penalizaciones por cancelación anticipada;
- las tasas de cambio;
- servicios que requieran un cambio altamente complejo o costoso o para los que un cambio no sea posible sin un deterioro significativo de los datos, activos digitales o arquitectura del servicio, si es relevante;
- servicios específicos para los que no se aplican las obligaciones de transición y cancelación, si procede;
- una lista completa de las categorías de datos y activos digitales que pueden transferirse, incluyendo al menos todos los datos exportables;
- una lista completa de las categorías de datos que son específicos del funcionamiento interno del servicio de procesamiento de datos del proveedor y están exentos de la obligación de exportación de datos, cuando exista el riesgo de una violación de los secretos comerciales del proveedor;
- información clara sobre los riesgos conocidos para la continuidad de la prestación de las funciones o servicios del proveedor.

3.2 El registro en línea del proveedor con estructuras y formatos de datos, estándares relevantes y especificaciones abiertas de interoperabilidad para los datos está disponible en el sitio web del proveedor.

4) Plan de cambio y salida

4.1 Las partes acuerdan un plan de cambio y salida (en adelante, el "Plan"), que incluirá, en particular, lo siguiente:

- detalles sobre la asistencia para el cambio y la salida, incluidos los métodos y formatos de portabilidad, así como los pasos necesarios para llevar a cabo el proceso de cambio;
- las personas de contacto designadas por el cliente o por el proveedor para ejecutar el Plan;
- una estimación del tiempo necesario para exportar y transferir los datos y activos digitales del entorno del proveedor original;
- restricciones y limitaciones técnicas, incluidas las derivadas del almacenamiento de datos fuera de la UE;
- una descripción de la secuencia de operaciones propuesta por el proveedor;
- una descripción del método de prueba propuesto por el proveedor, si se realizan pruebas.

4.2 A petición del cliente, el proveedor deberá proporcionar información al personal designado por el cliente (u otros terceros autorizados por el cliente) para explicar los procedimientos relevantes.

4.3 A petición del cliente, el proveedor se compromete a organizar una prueba o a apoyar al cliente en sus pruebas para verificar si el Plan funciona en la práctica para los datos exportables y los activos digitales. Si surgen problemas durante la prueba, las partes analizarán las causas de buena fe y trabajarán para encontrar soluciones.

4.4 El proveedor y el cliente se comprometen a actualizar el Plan cuando sea necesario y, al menos, a petición del cliente, a revisar si se requieren cambios.

5) Inicio del proceso de cambio

5.1 El cliente deberá enviar al proveedor un aviso de cambio, con el cumplimiento de un plazo de preaviso de 2 meses, en el que indique que está iniciando el cambio. Si el cliente solo desea transferir ciertos servicios, datos o activos digitales, deberá indicarlo en el aviso.

5.2 En el aviso de cambio, el cliente deberá indicar si tiene la intención de:

- cambiar a otro proveedor de servicios de procesamiento de datos. En este caso, el cliente deberá facilitar los datos necesarios sobre el proveedor de destino;
- cambiar a una infraestructura TIC local del cliente; o
- no cambiar, sino solo eliminar sus datos exportables y activos digitales.

5.3 El proveedor confirmará al cliente la recepción del aviso de cambio a más tardar dentro de los 3 días hábiles por el mismo canal de comunicación que haya utilizado el cliente.

6) Período de transición

6.1 El período de transición es de 30 días naturales y comienza con la expiración del plazo de preaviso para iniciar el proceso de cambio.

6.2 Si el proveedor no puede cumplir con el período de transición acordado por razones técnicas, se compromete a:

- notificar al cliente por escrito o en forma de texto dentro de los 14 días hábiles siguientes a la recepción del preaviso;
- indicar un período de transición alternativo que no exceda de siete (7) meses a partir de la fecha del aviso de preaviso del cliente; y
- proporcionar una justificación razonable de la imposibilidad técnica.

El cliente deberá confirmar la recepción de este aviso de extensión por escrito o en forma de texto dentro de los 3 días hábiles.

6.3 El cliente puede ampliar el período de transición una sola vez por un período que considere más razonable para sus fines, pero no superior a 3 meses. En caso de migraciones complejas, las partes podrán acordar de mutuo acuerdo un período más largo, de hasta 12 meses como máximo. El cliente deberá informar al proveedor por escrito o en forma de texto de su intención y del período de transición alternativo antes del final del período de transición original. El proveedor confirmará la recepción de dicho aviso de extensión por escrito o en forma de texto dentro de los 3 días hábiles.

7) Obligaciones del proveedor durante el proceso de cambio

El proveedor se compromete a asistir de manera adecuada al cliente y a los terceros encargados por el cliente desde el inicio y durante toda la duración del proceso de cambio, para que el cliente pueda cambiar dentro del período de transición acordado. A tal efecto, el proveedor deberá, en particular:

- proporcionar capacidades, información adecuada (incluidos los documentos necesarios para llevar a cabo el cambio) y apoyo técnico. Si se detectan problemas, el proveedor y el cliente analizarán las causas de buena fe y trabajarán para encontrar soluciones;
- actuar con el cuidado debido para mantener la continuidad del negocio y seguir prestando las funciones o servicios contractuales;
- mantener un alto nivel de seguridad durante todo el proceso de cambio, en particular para la seguridad de los datos durante su transferencia.

8) Obligaciones del cliente

8.1 El cliente se compromete a tomar todas las medidas razonables para lograr un cambio efectivo. El cliente asume la responsabilidad de importar e implementar los datos y activos digitales en sus propios sistemas o en los sistemas del proveedor de destino.

8.2 El cliente o los terceros encargados por él, incluido el proveedor de destino, se comprometen a respetar los derechos de propiedad intelectual y los secretos comerciales sobre los materiales proporcionados por el proveedor en el proceso de cambio. El cliente se compromete además a conceder a terceros o al proveedor de destino acceso a estos materiales y, en su caso, a otorgar sublicencias para su uso, solo en la medida en que sea necesario para llevar a cabo el proceso de cambio hasta el final del período de transición acordado, incluida la alternativa, y respetando las obligaciones de confidencialidad así como los derechos de propiedad intelectual otorgados por el proveedor.

9) Recuperación y eliminación de datos

9.1 El cliente puede recuperar o eliminar sus datos durante el plazo acordado para la recuperación de datos. El plazo para la recuperación de datos es de 30 días naturales y comienza después de la expiración del período de transición acordado. Las partes pueden acordar un plazo más largo si esto es apropiado teniendo en cuenta los intereses de ambas partes.

9.2 Transcurrido el plazo acordado para la recuperación y una vez completado con éxito el proceso de cambio, el proveedor se compromete a eliminar todos los datos exportables y activos digitales generados por el cliente o que estén directamente relacionados con el cliente, y a confirmar al cliente que lo ha hecho. Esto no se aplica a los datos exportables que el proveedor deba conservar de conformidad con el derecho comunitario obligatorio o el derecho de los Estados miembros de la UE, siempre que el proveedor informe al cliente sobre qué datos exportables conserva, durante cuánto tiempo y por qué motivos.

10) Remuneración por el proceso de cambio y tasas de salida

El proveedor no cobrará ninguna remuneración adicional por el proceso de cambio.

11) Terminación del proceso de cambio

11.1 Una vez que el cliente informe al proveedor de que el proceso de cambio se ha completado con éxito, el proveedor informará inmediatamente al cliente sobre la terminación del contrato. Si el cliente no comunica al proveedor el cambio exitoso o la falta del mismo, aunque el proveedor tenga motivos legítimos para suponer que el cambio ha sido completado con éxito por el cliente, el proveedor podrá exigir al cliente una confirmación de que el cambio se ha completado con éxito. Si el cliente no confirma el cambio exitoso dentro de los 30 días hábiles siguientes a esta solicitud, se presumirá que el cambio no fue exitoso y el contrato no se resolverá, sino que continuará en las condiciones existentes.

11.2 Si el cliente no desea cambiar, sino solo eliminar sus datos exportables y activos digitales, el proveedor se compromete a informar al cliente sobre la terminación del contrato al final del plazo de preaviso acordado.

12) Terminación del contrato

12.1 El contrato se considerará terminado entre las partes si se ha producido íntegramente uno de los siguientes acontecimientos:

- con la finalización exitosa del proceso de cambio;
- tras la expiración del plazo de preaviso, si el cliente no desea cambiar, sino que desea eliminar sus datos exportables y activos digitales al finalizar el servicio.

12.2 Si el contrato o las condiciones generales del proveedor contienen cláusulas sobre la terminación debido a disposiciones legales o casos relacionados, como por ejemplo las siguientes:

- una parte contratante solicita una moratoria de pagos o una suspensión de pagos o una parte contratante ha sido declarada insolvente;
- una parte contratante sigue sin cumplir oportunamente una obligación esencial u otra obligación del contrato que (ya sea contractual o legalmente) conduce o puede conducir a la terminación del contrato;
- una parte ha tenido conocimiento de un cambio en la propiedad o en el poder de disposición que conduce o puede conducir legalmente o contractualmente a la terminación del acuerdo;
- el acuerdo se declara nulo debido a una violación o un cambio de la ley imperativa aplicable, o;
- situaciones similares o idénticas u otras situaciones que contractual o legalmente pueden conducir a la terminación del acuerdo,

el acuerdo, junto con los servicios y funciones acordados, no se terminará ni expirará hasta que se haya producido claramente uno de los acontecimientos contemplados en el numeral anterior. Esto no afecta a otros derechos o recursos legales que correspondan a una parte contra la otra parte.

El cliente puede acordar con el proveedor criterios de éxito para el cambio, así como hitos para el cambio, y reportar el estado de su consecución durante el proceso de cambio. En cualquier caso, el cliente deberá informar al proveedor sobre el cambio exitoso.

12.3 Si el proceso de cambio no puede completarse con éxito, las partes deberán cooperar de buena fe para mejorar el proceso de cambio y lograr una conclusión exitosa, permitir una transferencia de datos oportuna y mantener la continuidad de los servicios. Para ello, el proveedor deberá, a petición del cliente, ayudarle a determinar los motivos del cambio fallido y comunicarle cómo pueden eliminarse o evitarse los obstáculos detectados.

- El cliente, a su discreción, involucrará al proveedor de destino en su nombre.
- Sin perjuicio de otros recursos legales disponibles conforme al derecho aplicable, el acuerdo no se resolverá ni expirará antes de la finalización exitosa del proceso de cambio o antes de una decisión correspondiente de un tribunal competente o de un foro elegido y acordado por las partes.
- En caso de conflictos o discrepancias entre estas cláusulas y otros acuerdos sobre la terminación del contrato entre las partes, estas cláusulas tendrán prioridad.

12.4 El proceso de cambio se considerará completado con éxito si:

- ha expirado el plazo de preaviso acordado,
- ha comenzado el período de transición tras la expiración del plazo de preaviso,
- ha comenzado el plazo de recuperación de datos tras la expiración del período de transición, y
- la eliminación de datos se ha completado con éxito tras la expiración del plazo de recuperación de datos o tras la expiración de un plazo acordado alternativamente después de la finalización exitosa del proceso de cambio.

12.5 Si el cliente decide al final del período de transición no eliminar todos sus datos exportables y activos digitales al final del plazo de recuperación de datos acordado y desea asegurarse de que estén disponibles durante un período adicional específico con funcionalidad restringida, o si el cliente y el proveedor han acordado mantener el contrato sin la prestación de ciertos servicios, esto solo podrá hacerse, a menos que el cliente lo ordene expresamente, después de que:

- haya expirado el plazo de preaviso acordado,
- haya expirado el período de transición, y
- se haya acordado un período alternativo para la recuperación de datos y otras condiciones para el servicio con funcionalidad restringida o el mantenimiento del contrato entre el cliente y el proveedor (en particular, la autorización para que el proveedor elimine los datos después del período alternativo de recuperación de datos y/o la determinación de la remuneración por este período adicional).

Si el período alternativo de recuperación de datos y otras condiciones para el servicio durante este período son propuestos por el proveedor, el contrato no podrá terminarse ni expirar antes de que el cliente haya aceptado a su discreción la eliminación y haya confirmado claramente que el contrato ha terminado.

12.6 Queda sin perjuicio el derecho de las partes contratantes a resolver la relación contractual en un contrato de duración indeterminada mediante una terminación ordinaria, siempre que el motivo de terminación no sea un cambio de proveedor ni –por parte del cliente– una intención de eliminar datos.

12.7 Si el contrato se ha celebrado expresamente por un período determinado y se alcanza la fecha de expiración antes de que se haya completado el proceso de cambio, y el cliente no ha solicitado la eliminación de sus datos exportables y activos digitales,

- el período de transición comenzará con la fecha de expiración del contrato y el proveedor предоставит предоставляет una asistencia razonable para el cambio;
- las disposiciones anteriores sobre una finalización exitosa o no exitosa del proceso de cambio se aplicarán mutatis mutandis.

Stand: 27.08.2026, 22:28:08