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

DOCUMENTO LEGAL

Condiciones Generales de Alquiler de Tiendas

VERSIÓN	ACTUALIZADO A	TRADUCCIÓN ACTUALIZADA A	IDIOMA
1.4.0	1 de octubre de 2026	28 de agosto de 2026	Español

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

Índice

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

A. Condiciones Generales de Contratación

1) Ámbito de aplicación

1.1 Estas Condiciones Generales de Contratación (en adelante, "CGC") de ASCEND GmbH (en adelante, "prestador"), se aplican a todos los contratos que un empresario (en adelante, "cliente") celebre con el prestador en relación con los servicios presentados por el prestador en su sitio web. Por la presente se rechaza la inclusión de las condiciones propias del cliente, salvo que se haya acordado algo diferente.

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

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

1.4 Estas CGC se aplican también exclusivamente cuando el prestador, con conocimiento de condiciones contrarias o divergentes del cliente, ejecuta la prestación para este sin reserva especial.

2) Prestaciones del prestador

2.1 Configuración y puesta a disposición de una tienda en línea

El prestador configura para el cliente una tienda en línea, wobei der Kunde unter verschiedenen, vom Anbieter konkret vorgegebenen Shop-Designs auswählen kann. El prestador puede utilizar software estándar para el cumplimiento de sus obligaciones contractuales, que le es proporcionado por terceros para estos fines. El prestador es responsable de la obtención de los derechos de uso necesarios para ello. El contenido y alcance de la prestación debida por el prestador se determinan según la descripción del servicio respectiva en el sitio web del prestador.

Tras la configuración de la tienda en línea, esta es almacenada por el prestador en un servidor y puesta a disposición del cliente.

El cliente puede editar el contenido de la tienda en línea configurada para él a través de un área de administración protegida por contraseña, sin embargo no puede influir en elementos de diseño básicos como colores de fondo, proporciones, estructura de la página, etc. Las posibilidades de edición permiten en particular insertar y eliminar páginas, la adaptación de la navegación requerida por ello, reemplazar e insertar imágenes y gráficos en áreas de la página previstas y creadas para ello, cambios de texto, así como la inserción de hipervínculos.

Para las características del software de tienda proporcionado por el prestador, la descripción del servicio correspondiente en el sitio web del prestador es determinante. El prestador no debe una características del software que vayan más allá de ello.

2.2 Mantenimiento del software de tienda

El prestador asume el mantenimiento del software de tienda descrito con más detalle en la descripción del servicio en su sitio web.

El mantenimiento comprende

la actualización del software (actualizaciones),

la documentación de los trabajos realizados,

el mantenimiento y la recuperación de la disponibilidad operativa del software,

prestaciones periódicas de mantenimiento como pruebas de software, etc.

No están dovados en particular la instrucción y formación del personal del cliente, el cambio del hardware o del sistema operativo del cliente, así como adaptaciones individuales del software. Esto también aplica para la eliminación de averías y daños causados por manejo incorrecto por parte del cliente, hardware defectuoso, interrupción del suministro eléctrico, intervención de terceros o por fuerza mayor.

2.3 Alojamiento

La tienda en línea es alojada por el prestador, wobei sich der Anbieter zur Erfüllung seiner vertraglichen Verpflichtungen der Dienste Dritter bedienen kann.

Bei dabei werden die Inhalte unter einer dem Kunden zugeteilten Internet-Domain auf einem Server zum Abruf über das Internet bereitgehalten. Las prestaciones del prestador en la transmisión de datos se limitan exclusivamente a la comunicación de datos entre el punto de entrega de su propia red de comunicación de datos operada por el prestador a Internet y el servidor puesto a disposición del cliente. El prestador no puede influir en el tráfico de datos fuera de su propia red de comunicación. Por lo tanto, no se debe un reenvío exitoso de información desde o hacia el ordenador que consulta los contenidos.

El servicio de alojamiento del prestador se ofrece bajo la reserva de disponibilidad. Una disponibilidad del 100 por ciento no es técnicamente realizable y por lo tanto no puede ser garantizada al cliente por el prestador. Sin embargo, el prestador se esforzará por mantener el servicio lo más constantemente disponible. En particular, necesidades de mantenimiento, seguridad o capacidad, así como eventos que no estén dentro del ámbito de poder del prestador (averías de redes de comunicación públicas, cortes de electricidad, etc.) pueden provocar averías 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 mes calendario respectivo en el período contractual, menos 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 del servicio del prestador. El cliente no tiene derecho a la entrega de un medio de respaldo, sino únicamente a la retransmisión de los contenidos respaldados al servidor.

El prestador tiene derecho a adaptar el hardware y software utilizado para la prestación de servicios al estado actual de la tecnología. Si como resultado de dicha adaptación surgen requisitos adicionales para los contenidos almacenados en el servidor para el cliente, con el fin de garantizar la prestación de servicios del prestador, el prestador comunicará al cliente estos 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 tiempo, es decir, a más tardar tres días hábiles antes del momento del cambio, a los requisitos adicionales. Si el cliente rechaza la adaptación de sus contenidos o no se pronuncia al respecto dentro del plazo mencionado frente al prestador, el prestador puede rescindir la relación contractual con efecto desde el momento del cambio.

2.6 Obtención de un dominio de Internet

El prestador también asume la obtención del dominio o dominios de Internet bajo los cuales se debe hacer accesible la tienda en línea. Para ello, el cliente debe indicar el dominio o dominios de Internet deseados. El prestador no garantiza la disponibilidad del dominio o dominios deseados ni la no violación de derechos de terceros (p. ej., derechos de nombre, marca o título) por el registro del dominio o dominios deseados a nombre del cliente. En caso de que el dominio o dominios deseados ya no estén disponibles, el prestador lo comunicará inmediatamente al cliente y le presentará hasta tres propuestas alternativas que se acerquen lo más posible al dominio originalmente deseado. El cliente deberá entonces decidirse 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 tiene 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 es incumbencia del prestador. La integración de un dominio externo gestionado por otro prestador no está permitida.

El prestador debe registrar el dominio a nombre y por cuenta del cliente. Especialmente en la selección del nombre de dominio y de la entidad de registro, así como en las negociaciones sobre las condiciones, el prestador debe defender independientemente los intereses patrimoniales del cliente y emplear su experiencia en beneficio del cliente. Sobre el estado y desarrollo de sus gestiones en este asunto, deberá informar al cliente en cualquier momento a petición suya y rendir cuentas.

Todos los derechos y derechos de nombre adquiridos sobre el dominio corresponden al cliente.

2.7 Registro en motores de búsqueda, optimización para motores de búsqueda

Siempre que de la descripción del servicio en el sitio web del prestador no resulte algo diferente, el prestador no está obligado a registrar la tienda en línea en motores de búsqueda específicos ni a optimizarla para su localizabilidad en motores de búsqueda específicos.

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 exigible 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 ello una sentencia judicial o una decisión administrativa dirigida contra él;
- en la medida en que el cambio respectivo sea necesario para cerrar fallos de seguridad existentes;
- si el cambio es únicamente ventajoso para el cliente; o
- si el cambio es de naturaleza puramente técnica o procesal sin efectos esenciales para el cliente.

3.3 Los cambios con influencia únicamente insignificante sobre las prestaciones del prestador no constituyen modificaciones de las prestaciones en el sentido de esta disposición. Esto se aplica en particular a cambios de naturaleza puramente gráfica y al simple cambio de la disposición de 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 emisión 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. Al hacerlo, el cliente, tras introducir sus datos personales y hacer clic en el botón que conclude el proceso de pedido, emite una oferta contractual jurídicamente vinculante en relación con las prestaciones seleccionadas. Asimismo, el cliente también puede presentar la oferta por correo electrónico, por fax, por correo postal o telefónicamente frente al prestador.

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

- transmitiéndole 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
- solicitando al cliente el pago tras la emisión de su pedido.

Wenn mehrere der vorgenannten Alternativen vorliegen, kommt der Vertrag in dem Zeitpunkt zustande, in dem eine der vorgenannten Alternativen zuerst eintritt. Si el prestador no acepta la oferta del cliente dentro del plazo mencionado, esto se considera como rechazo de la oferta con la consecuencia de que el cliente ya no está vinculado a su declaración de voluntad.

4.4 Bei der Abgabe eines Angebots über das Online-Bestellformular des Anbieters wird der Vertragstext nach dem Vertragsschluss vom Anbieter gespeichert und dem Kunden nach Absendung von dessen Bestellung in Textform (z. B. E-Mail, Fax oder Brief) übermittelt. No se realiza 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 se archivan en el sitio web del prestador y pueden ser consultados gratuitamente por el cliente a través de su cuenta de usuario protegida por contraseña indicando los datos de acceso correspondientes.

4.5 Antes de la emisión vinculante del pedido a través del formulario de pedido en línea del prestador, el cliente puede corregir continuamente sus entradas mediante las funciones habituales de teclado y ratón. Además, todas las entradas se muestran una vez más antes de la emisión vinculante del pedido en una ventana de confirmación y también pueden ser corregidas allí mediante las funciones habituales de teclado y ratón.

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

4.7 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) Concesión de derechos de uso

5.1 El prestador concede al cliente sobre la tienda en línea puesta a disposición un derecho no exclusivo limitado temporalmente a la duración del contrato celebrado con el prestador para utilizar la tienda en línea para fines comerciales propios y asegura tener derecho a esta concesión de derechos de uso. La concesión de derechos no se limita a utilizaciones en Internet, sino que también comprende la explotación de otras formas y maneras, p. ej., en radio y televisión o en versiones impresas, así como en todas las demás formas posibles.

5.2 El cliente solo puede utilizar la tienda en línea puesta a disposición para sí mismo y solo para los fines resultantes del contrato con el prestador. En particular, el cliente no está autorizado, sin el consentimiento expreso del prestador, a permitir a terceros el uso de la tienda en línea.

5.3 El cliente está autorizado a editar posteriormente la tienda en línea dentro de los límites de estas CGC. Una edición o modificación de la tienda en línea que vaya más allá de ello solo está permitida con el consentimiento separado del prestador.

5.4 El prestador está autorizado a utilizar la tienda en línea en cualquier momento con fines de demostración o como referencia para su trabajo. Para este fin puede, entre otras cosas, realizar reproducciones de partes individuales de la tienda en línea (p. ej., miniaturas), especialmente de la página de inicio, mostrar públicamente, exponer, presentar, transmitir la tienda en línea o explotarla de otra manera. Sin embargo, siempre debe tener en cuenta los derechos del cliente. El derecho se extiende a la tienda en línea en la versión proporcionada por el prestador y a versiones posteriores, siempre que el contenido de diseño original no haya pasado completamente a segundo plano frente a las modificaciones.

6) Obligaciones del cliente

6.1 El cliente debe poner a disposición del prestador todos los contenidos necesarios para la configuración de la tienda en línea, como textos, imágenes, videos, en los formatos de archivo y tamaños de archivo indicados por el prestador en su sitio web. El cliente es el único responsable de la obtención y adquisición de derechos sobre estos contenidos.

6.2 Los contenidos depositados 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 depositados por él en el servidor al consultarlos a través de Internet, en particular reproducirlos y transmitirlos para ello, así como reproducirlos con fines de respaldo de datos. El cliente comprueba bajo su propia responsabilidad si el uso de datos personales por él cumple con los requisitos del derecho de protección de datos.

6.3 El cliente se obliga a no depositar en el espacio de almacenamiento proporcionado contenidos que violen la legislación vigente o lesionen derechos de terceros. El cliente también es responsable 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 depositados en los servidores del prestador.

6.4 El cliente libera al prestador de todas las reclamaciones que terceros presenten contra el prestador debido a la violación de sus derechos por contenidos depositados por el cliente en el servidor. El cliente asume los costes de la defensa jurídica necesaria, incluyendo todos los costes judiciales y de abogado, de manera razonable. Esto no aplica si la violación del derecho no es atribuible al cliente. El cliente está obligado a proporcionar al prestador, en caso de ser requerido por terceros, de inmediato, verazmente y de manera completa, toda la información necesaria para la comprobación de las reclamaciones y una defensa.

6.5 En caso de una violación inminente o efectiva de las obligaciones anteriores, así como al hacerse valer reclamaciones de terceros no manifiestamente infundadas contra el prestador debido a los contenidos depositados en el servidor, el prestador tiene derecho, considerando también los intereses legítimos del cliente, a suspender total o parcialmente con efecto inmediato la conexión de estos contenidos a Internet. El prestador informará al cliente sobre esta medida de inmediato.

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 depositados 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 depositados 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, el cliente recibe un identificador de usuario y una contraseña modificable. El cliente está obligado a cambiar la contraseña a intervalos regulares. El cliente solo puede proporcionar la contraseña a aquellas personas que hayan sido autorizadas por él para acceder al espacio de almacenamiento.

7) Moderación y restricción de contenidos

7.1 El prestador no está принципиально obligado a comprobar proactivamente la legalidad de los contenidos introducidos por los clientes o su compatibilidad con derechos de terceros o con estas CGC. Sin embargo, el prestador se reserva el derecho de comprobar en casos individuales por propia iniciativa la legalidad de los contenidos del cliente y, en caso de infracciones constatadas, tomar medidas según las disposiciones siguientes.

7.2 Los clientes y terceros afectados pueden informar al prestador sobre contenidos presumiblemente ilegales utilizando la información de contacto en el aviso legal del prestador (p. ej., por correo electrónico). El prestador tiene la facultad de transmitir el contenido de un informe al cliente que haya introducido el contenido informado. La identidad de la persona informante solo se divulgará frente al cliente si esto es absolutamente necesario.

7.3 En caso de informes y en el marco de comprobaciones eventualmente realizadas por iniciativa propia del prestador, generalmente se realiza un control de contenidos humano. En casos individuales, pueden utilizarse complementariamente procedimientos técnicos de comprobación automatizados.

7.4 Si como consecuencia de un informe o en el marco de una comprobación por iniciativa propia del prestador se constata la ilegalidad de un contenido publicado por el cliente, el prestador tiene derecho, también sin previo aviso o contacto, según su criterio, a tomar una o varias de las siguientes medidas:

- Amonestación al cliente que publica,
- bloqueo temporal o eliminación permanente del contenido afectado,
- suspensión temporal o permanente de las obligaciones contractualmente asumidas,
- Terminación de la relación contractual (ordinaria o extraordinaria por causa importante).

7.5 Al elegir las medidas a tomar, el prestador considerará los principios de proporcionalidad y sopesará los intereses del cliente afectado con sus propios intereses en la continuación sin obstáculos, sin perturbaciones e íntegra de su actividad empresarial. Los criterios que se consideran al imponer una medida son:

- el contenido de afirmación y significado del contenido concreto y su potencial de lesión o peligro,
- la frecuencia de publicación de contenidos inadmisibles por parte del cliente,
- la proporción de la publicación de contenidos inadmisibles por parte del cliente respecto a su demás utilización de servicios,
- en la medida que sea reconocible, las intenciones perseguidas por el cliente con la publicación de contenidos inadmisibles,
- en la medida que sea reconocible, la existencia y el grado de una culpa del cliente que publica.

7.6 Si los clientes presentan frecuentemente informes o reclamaciones manifiestamente infundados, el prestador suspenderá el procesamiento de informes y reclamaciones de estos clientes tras previo aviso durante un período razonable.

8) Remuneración y condiciones de pago

8.1 Siempre que de la oferta del prestador no resulte algo diferente, los precios indicados son precios netos más el impuesto sobre el valor añadido legalmente aplicable.

- La remuneración por las prestaciones del prestador debe ser pagada por el cliente anualmente por adelantado, siempre que no se haya acordado algo diferente. La obligación de pago de la remuneración comienza con la activación del espacio de almacenamiento por el prestador.
- La remuneración por las prestaciones del prestador debe ser pagada por el cliente mensualmente por adelantado a más tardar el quinto día hábil de cada mes, siempre que no se haya acordado algo diferente. La obligación de pago de la remuneración comienza con la activación del espacio de almacenamiento por el prestador. Para el mes en que se realiza la primera activación, la remuneración por cada día que sigue a la activación es de 1/30 del importe acordado.
- La remuneración se debitá anualmente mediante domiciliación bancaria (adeudo directo) de la cuenta bancaria del cliente. Para ello, el cliente otorga al prestador una orden de adeudo directo revocable en cualquier momento (SEPA). Si el adeudo directo no se ejecuta por falta de saldo suficiente en la cuenta o debido a la indicación de datos bancarios incorrectos, o si el cliente se opone al adeudo aunque no esté autorizado para ello, el cliente debe correr con los gastos возникшие Gebührenresultantes del reembolso de la entidad bancaria respectiva, si esto le es imputable.
- La remuneración se debitá mensualmente mediante domiciliación bancaria (adeudo directo) de la cuenta bancaria del cliente. Para ello, el cliente otorga al prestador una orden de adeudo directo revocable en cualquier momento (SEPA). Si el adeudo directo no se ejecuta por falta de saldo suficiente en la cuenta o debido a la indicación de datos bancarios incorrectos, o si el cliente se opone al adeudo aunque no esté autorizado para ello, el cliente debe correr con los gastos resultantes del reembolso de la entidad bancaria respectiva, si esto le es imputable.

8.4 La prestación de servicios por parte del prestador está condicionada a que el cliente cumpla sus obligaciones de pago oportunamente. Si el cliente incurre en mora durante dos períodos de pago consecutivos con el pago de una parte no insignificante de la remuneración debida, el prestador puede rescindir la relación contractual por causa importante sin cumplir un plazo de preaviso.

9) Duración del contrato y terminación del contrato

9.1 El contrato se celebra por tiempo indefinido, pero con una duración mínima de un año (duración mínima). Durante la duración mínima, el contrato puede ser terminado con un preaviso de tres meses al final de la duración mínima. Si el contrato no se termina oportunamente, se prorroga por otro año más y puede ser terminado entonces nuevamente con un preaviso de tres meses al final del respective período contractual.

9.2 El derecho a la terminación extraordinaria por causa importante permanece inalterado. Existe causa importante cuando a la parte que termina, considerando todas las circunstancias del caso individual y ponderando los intereses de ambas partes, no se le puede exigir la continuación de la relación contractual hasta la terminación acordada o hasta el vencimiento de un plazo de preaviso.

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

10) Responsabilidad por defectos

El prestador es responsable por defectos en la funcionalidad de la tienda en línea según las disposiciones legales, siempre que de las regulaciones siguientes no resulte algo diferente.

11) Responsabilidad

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

11.1 El prestador responde sin limitaciones por cualquier fundamento jurídico

- en caso de dolo o negligencia grave,
- en caso de lesión dolosa o negligente de la vida, el cuerpo o la salud,
- berdasarkan de una promesa de garantía, en la medida en que no esté regulado algo diferente al respecto,
- aufgrund de responsabilidad obligatoria como, por ejemplo, según la Ley de responsabilidad por productos defectuosos.

11.2 Si el prestador viola una obligación contractual esencial por negligencia, su responsabilidad está limitada al daño típico contractual y previsible, siempre que no responda sin limitaciones según la disposición anterior. Las obligaciones contractuales esenciales son las que el contrato impone al prestador según su contenido para alcanzar el fin del contrato, cuyo cumplimiento hace posible la ejecución correcta del contrato en primer lugar y en cuyo cumplimiento el cliente puede confiar regularmente. Por lo demás, queda excluida la responsabilidad del prestador, siempre que no responda sin limitaciones según la disposición anterior.

11.3 Las regulaciones de responsabilidad anteriores también se aplican con 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 sin indicar motivos, a menos que esto no sea exigible para el cliente. El prestador notificará al cliente sobre las modificaciones de las CGC oportunamente en forma de texto. Si el cliente no contradice la validez de las nuevas CGC dentro de un plazo de cuatro semanas después de la notificación, las CGC modificadas se consideran aceptadas por el cliente. El prestador señalará al cliente en la notificación su derecho de contradicción y la importancia del plazo de contradicción.

12.2 El prestador se reserva además el derecho de modificar estas CGC,

- en la medida en que esté obligado a ello debido a un cambio en la situación jurídica;

- en la medida en que cumpla con ello 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 del servicio en las CGC, a menos que la relación de uso anterior se vea modificada desfavorablemente;
- si el cambio es únicamente ventajoso para el cliente; o
- si el cambio está condicionado puramente técnica o procesalmente, a menos que tenga efectos esenciales para el cliente.

12.3 El derecho de terminación del cliente permanece inalterado por ello.

13) Derecho aplicable, fuero

13.1 Para todas las relaciones jurídicas de las partes se aplica el derecho de la República Federal de Alemania.

13.2 Si el cliente actúa como comerciante, persona jurídica de derecho público o patrimonio 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. Sin embargo, el prestador está en los casos anteriores en cualquier caso autorizado a interponer demanda ante el tribunal del domicilio del cliente.

B. Anexo: Disposiciones sobre el cambio de proveedor

1) Ámbito de aplicación

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

2) Definiciones

2.1 «Servicio de tratamiento de datos» a efectos de las presentes condiciones generales es un servicio digital proporcionado al cliente que permite un acceso a la red abrangente y disponible 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 «Activos digitales» a efectos 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 tratamiento de datos al que desea cambiar.

2.3 «Infraestructura TIC en propios locales» a efectos de las presentes condiciones generales son infraestructuras TIC y recursos informáticos de los que el cliente es propietario o que el cliente ha alquilado o arrendado y que se encuentran en el centro de datos del cliente y son operados por este o por un tercero.

2.4 «Cambio» a efectos 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 tratamiento de datos, y en el que el cliente pasa de utilizar el servicio de tratamiento de datos del proveedor a utilizar otro servicio de tratamiento de datos del mismo tipo de servicio o de otro servicio ofrecido por otro proveedor de servicios de tratamiento de datos o que se le ofrece a una infraestructura TIC en sus propios locales, también mediante la extracción, conversión y carga de los datos.

2.5 «Datos exportables» a efectos 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 tratamiento de datos por parte del cliente o conjuntamente, con exclusión de los activos o datos del proveedor o de terceros que estén protegidos por derechos de propiedad intelectual o constituyan un secreto comercial.

3) Información precontractual

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

- su remuneración estándar y, en su caso, las penalizaciones por resolución anticipada;
- los gastos de cambio;
- los servicios que requieren un cambio muy complejo o costoso o para los que un cambio no es posible sin un deterioro significativo de los datos, los activos digitales o la arquitectura del servicio, si procede;
- los servicios específicos para los que no se aplican las obligaciones de transición y resolución, si procede;
- una lista completa de las categorías de datos y activos digitales que pueden transmitirse, incluido al menos todos los datos exportables;
- una lista completa de las categorías de datos que son específicas del funcionamiento interno del servicio de tratamiento de datos del proveedor y que están exentos de la obligación de exportación de datos, cuando exista el riesgo de vulnerar 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, normas relevantes y especificaciones de interoperabilidad abiertas para los datos está disponible en el sitio web del proveedor.

4) Plan de cambio y salida

4.1 Las partes acordarán un plan de cambio y salida (en adelante, el «Plan»), que contendrá, 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 transmitir los datos y activos digitales desde el 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 van a realizar pruebas.

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

4.3 A petición del cliente, el proveedor se compromete a organizar una prueba o a asistir 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 de la prueba, las partes analizarán las causas de buena fe y trabajarán en 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 arreglo a un plazo de preaviso de 2 meses, en el que indique que inicia el cambio. Si el cliente solo desea transferir determinados servicios, datos o activos digitales, deberá indicarlo en el aviso.

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

- cambiar a otro proveedor de servicios de tratamiento 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 únicamente eliminar sus datos exportables y activos digitales.

5.3 El proveedor confirmará al cliente la recepción del aviso de cambio en un plazo máximo de 3 días laborables por el mismo canal de comunicación que haya utilizado el cliente.

6) Período de transición

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

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

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

El cliente deberá confirmar la recepción de este aviso de ampliación por escrito o en forma de texto en un plazo de 3 días laborables.

6.3 El cliente puede ampliar el período de transición una sola vez por un período que considere más apropiado para sus fines, pero no superior a 3 meses. En migraciones complejas, las partes podrán acordar de mutuo acuerdo un período más largo, que en ningún caso excederá de 12 meses. El cliente deberá informar al proveedor, por escrito o en forma de texto, de su intención antes del final del período de transición original e indicar el período de transición alternativo. El proveedor confirmará la recepción de dicho aviso de ampliación por escrito o en forma de texto en un plazo de 3 días laborables.

7) Obligaciones del proveedor durante el proceso de cambio

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

- proporcionar capacidades, información razonable (incluidos los documentos necesarios para llevar a cabo el cambio) y asistencia técnica. Si se detectan problemas, el proveedor y el cliente analizarán las causas de buena fe y trabajarán en soluciones;
- actuar con el debido cuidado para mantener la continuidad empresarial 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 transmisión.

8) Obligaciones del cliente

8.1 El cliente se compromete a adoptar 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 únicamente en la medida en que sea necesario para llevar a cabo el

proceso de cambio hasta el final del período de transición acordado, incluido el período de transición alternativo, respetando las obligaciones de confidencialidad y los derechos de propiedad intelectual otorgados por el proveedor.

9) Recuperación y supresión de datos

9.1 El cliente podrá recuperar o suprimir sus datos durante el plazo acordado para la recuperación de datos. El plazo para la recuperación de datos será de 30 días naturales y comenzará tras la expiración del período de transición acordado. Las partes podrán acordar un plazo más largo si así lo requieren los intereses mutuos.

9.2 Transcurrido el plazo acordado para la recuperación y tras la conclusión exitosa del proceso de cambio, el proveedor se compromete a suprimir todos los datos exportables y activos digitales generados por el cliente o directamente relacionados con el cliente, y a confirmar al cliente que ha hacerlo. Esto no se aplicará a los datos exportables que el proveedor deba conservar en virtud del Derecho de la UE obligatorio o del Derecho de los Estados miembros de la UE, siempre que el proveedor informe al cliente de 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) Finalización del proceso de cambio

11.1 Una vez que el cliente comunique al proveedor que el proceso de cambio se ha completado con éxito, el proveedor informará al cliente de inmediato sobre la finalización del contrato. Si el cliente no comunica al proveedor el éxito del cambio o la falta del mismo, aunque el proveedor tenga motivos razonables para creer 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 con éxito en un plazo de 30 días laborables desde esta solicitud, se presumirá que el cambio no ha sido exitoso y el contrato no se resolverá, sino que continuará en las condiciones existentes.

11.2 Si el cliente no desea cambiar, sino únicamente suprimir sus datos exportables y activos digitales, el proveedor se compromete a informar al cliente sobre la finalización 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 conclusión exitosa del proceso de cambio;

- tras la expiración del plazo de preaviso, si el cliente no desea cambiar, sino suprimir 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 con las mismas, como por ejemplo las siguientes:

- una parte contratante solicita una moratoria o 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) provoca o puede provocar la terminación del contrato;
- una parte ha tenido conocimiento de un cambio en la propiedad o en la autoridad de disposición que contractual o legalmente provoca o puede provocar la terminación del acuerdo;
- el acuerdo se declara nulo debido a un incumplimiento o modificación del Derecho imperativo aplicable, o;
- situaciones similares o idénticas u otras situaciones que contractual o legalmente provocar o pueden provocar la terminación del acuerdo,

el acuerdo, junto con los servicios y funciones acordados, no se terminará ni expirará antes de que se haya producido claramente uno de los acontecimientos contemplados en el numeral anterior. Esto no affectará a otros derechos o recursos 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 mismo, e informar sobre 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 su conclusión con éxito, permitir una transmisión oportuna de los datos y mantener la continuidad de los servicios. A tal efecto, el proveedor deberá asistir al cliente, a petición de este, en la determinación de los motivos del cambio infructuoso y comunicarle cómo pueden eliminarse o evitarse los obstáculos detectados.

- El cliente encargará, a su entera discreción, al proveedor de destino en su nombre.
- Sin perjuicio de otros recursos disponibles en virtud del Derecho aplicable, el acuerdo no se resolverá ni expirará antes de la conclusión 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 cuando:

- haya expirado el plazo de preaviso acordado,
- haya comenzado el período de transición tras la expiración del plazo de preaviso,
- haya comenzado el plazo de recuperación de datos tras la expiración del período de transición, y

- se haya completado con éxito la supresión de datos tras la expiración del plazo de recuperación de datos o tras la expiración de un plazo acordado alternativamente después de la conclusión exitosa del proceso de cambio.

12.5 Si el cliente decide, al final del período de transición, no suprimir todos sus datos exportables y activos digitales al final del plazo de recuperación de datos acordado y desea garantizar que estén disponibles durante un período adicional específico con funcionalidad limitada, o si el cliente y el proveedor han acordado mantener el contrato sin la prestación de determinados servicios, a menos que el cliente lo ordene expresamente, esto solo podrá realizarse 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 limitada o el mantenimiento del contrato entre el cliente y el proveedor (en particular, el permiso para que el proveedor suprima 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 finalizar ni expirar antes de que el cliente haya aceptado, a su entera discreción, la supresión y haya confirmado inequívocamente que el contrato ha finalizado.

12.6 Queda sin perjuicio el derecho de las partes contratantes a resolver la relación contractual en un contrato de duración indeterminada mediante una resolución ordinaria, siempre que el motivo de resolución no sea un cambio de proveedor ni, por parte del cliente, una intención de supresión de 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 supresión de sus datos exportables y activos digitales,

- el período de transición comenzará con la fecha de expiración del contrato y el proveedor prestará una asistencia razonable para el cambio;
- las disposiciones anteriores sobre la conclusión exitosa o infructuosa del proceso de cambio se aplicarán mutatis mutandis.

Stand: 27.08.2026, 22:30:41