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

DOCUMENTO LEGALE

Condizioni generali di contratto per la locazione di negozi

VERSIONE	AGGIORNATO AL	TRADUZIONE AGGIORNATA AL	LINGUA
1.4.0	1 ottobre 2026	29 agosto 2026	Italiano

! Tradotto con IA dal tedesco. Solo la **versione tedesca** è legalmente valida.

Indice

A. Condizioni Generali di Contratto 2
1) Ambito di applicazione 2
2) Prestazioni del Fornitore 2
3) Modifiche delle prestazioni 4
4) Conclusione del contratto 5
5) Concessione del diritto d'uso 6
6) Obblighi del Cliente 6
7) Moderazione e limitazione dei contenuti 7
8) Compensi e condizioni di pagamento 8
9) Durata del contratto e cessazione del contratto 9
10) Responsabilità per vizi 9
11) Responsabilità 9
12) Modifica delle CGC 10
13) Legge applicabile, foro competente 10
B. Allegato: Disposizioni sul cambio di fornitore 11
1) Ambito di applicazione 11
2) Definizioni 11
3) Informazioni precontrattuali 11
4) Piano di cambio e di uscita 12
5) Avvio del processo di cambio 13
6) Periodo di transizione 13
7) Obblighi del fornitore durante il processo di cambio 13
8) Obblighi del cliente 14
9) Recupero e cancellazione dei dati 14
10) Corrispettivo per il processo di cambio e spese di uscita 14
11) Conclusione del processo di cambio 15
12) Cessazione del contratto 15

A. Condizioni Generali di Contratto

1) Ambito di applicazione

1.1 Queste Condizioni Generali di Contratto (di seguito "CGC") della ASCEND GmbH (di seguito "Fornitore") si applicano a tutti i contratti che un imprenditore (di seguito "Cliente") stipula con il Fornitore in relazione ai servizi presentati dal Fornitore sul proprio sito web. Con la presente si esclude l'inclusione delle proprie condizioni del Cliente, salvo diverso accordo.

1.2 Ai sensi delle presenti CGC, per imprenditore si intende una persona fisica o giuridica o una società di persone con capacità giuridica che agisce nell'esercizio della propria attività commerciale o professionale indipendente al momento della stipula di un negozio giuridico.

1.3 Ai sensi delle presenti CGC, sono considerati imprenditori anche le autorità o altri enti di diritto pubblico, qualora questi agiscano esclusivamente secondo il diritto privato al momento della stipula del contratto.

1.4 Le presenti CGC si applicano anche esclusivamente qualora il Fornitore, conoscendo condizioni contrarie o difformi dalle presenti condizioni del Cliente, esegua la prestazione per quest'ultimo senza riserve particolari.

2) Prestazioni del Fornitore

2.1 Configurazione e messa a disposizione di un negozio online

Il Fornitore configura per il Cliente un negozio online, dove il Cliente può scegliere tra vari design del negozio specificamente definiti dal Fornitore. Il Fornitore può avvalersi di software standard per l'adempimento dei propri obblighi contrattuali, che gli viene messo a disposizione da terzi per questi scopi. Il Fornitore è responsabile dell'acquisizione dei diritti d'uso necessari a tal fine. Il contenuto e la portata della prestazione dovuta dal Fornitore risultano dalla rispettiva descrizione della prestazione sul sito web del Fornitore.

Dopo la configurazione del negozio online, questo viene memorizzato dal Fornitore su un server e reso accessibile al Cliente.

Il Cliente può modificare autonomamente il contenuto del negozio online configurato per lui tramite un'area di amministrazione protetta da password, ma non può influenzare gli elementi di progettazione di base come colori di sfondo, proporzioni, struttura della pagina, ecc. Le possibilità di elaborazione consentono in particolare l'inserimento e l'eliminazione di pagine, l'adattamento della navigazione reso necessario da ciò, la sostituzione e l'inserimento di immagini e grafica in aree di pagina specificamente previste e create a tale scopo, modifiche di testo, nonché l'inserimento di hyperlink.

La rispettiva descrizione della prestazione sul sito web del Fornitore è determinante per le caratteristiche del software del negozio messo a disposizione dal Fornitore. Il Fornitore non è tenuto a fornire caratteristiche del software che vadano oltre.

2.2 Manutenzione del software del negozio

Il Fornitore si occupa della manutenzione del software del negozio descritto più dettagliatamente nella descrizione della prestazione sul proprio sito web.

La manutenzione comprende

l'aggiornamento del software (update),

la documentazione dei lavori eseguiti,

il mantenimento e il ripristino dell'operatività del software,

prestazioni periodiche di manutenzione come test del software, ecc.

Non sono dovute in particolare la formazione e l'istruzione del personale del Cliente, la sostituzione dell'hardware o del sistema operativo del Cliente, nonché le personalizzazioni individuali del software. Ciò vale anche per l'eliminazione di malfunzionamenti e danni causati da uso errato da parte del Cliente, da hardware difettoso, da un'interruzione dell'alimentazione elettrica, dall'azione di terzi o da forza maggiore.

2.3 Hosting

Il negozio online viene ospitato dal Fornitore, il quale può avvalersi dei servizi di terzi per l'adempimento dei propri obblighi contrattuali.

In questo caso, i contenuti vengono mantenuti su un server per il recupero tramite Internet sotto un dominio Internet assegnato al Cliente. Le prestazioni del Fornitore nella trasmissione dei dati si limitano esclusivamente alla comunicazione dati tra il punto di consegna della propria rete di comunicazione dati gestito dal Fornitore verso Internet e il server messo a disposizione per il Cliente. Non è possibile per il Fornitore influenzare il traffico dati al di fuori della propria rete di comunicazione. Di conseguenza, il trasferimento riuscito di informazioni da o verso il computer che richiede i contenuti non è dovuto in tal senso.

Il servizio di hosting del Fornitore viene offerto con riserva di disponibilità. Una disponibilità del 100% non è tecnicamente realizzabile e pertanto non può essere garantita al Cliente dal Fornitore. Tuttavia, il Fornitore si impegna a mantenere il servizio il più costantemente possibile disponibile. In particolare, esigenze di manutenzione, sicurezza o capacità, nonché eventi che non rientrano nella sfera di controllo del Fornitore (malfunzionamenti delle reti di comunicazione pubbliche, interruzioni di corrente, ecc.) possono causare malfunzionamenti o la temporanea disattivazione del servizio.

2.4 Il Fornitore fornisce le summenzionate prestazioni con una disponibilità complessiva del 99%.

La disponibilità viene calcolata sulla base del tempo corrispondente al rispettivo mese solare nel periodo contrattuale, detratti i tempi di manutenzione. Il Fornitore effettuerà i lavori di manutenzione, per quanto possibile, in momenti di basso utilizzo.

2.5 I contenuti dello spazio di memorizzazione destinato al Cliente vengono regolarmente salvati dal Fornitore. I dettagli sulla frequenza e sulla procedura di salvataggio risultano dalla descrizione della prestazione del Fornitore. Il Cliente non ha diritto alla consegna di uno dei supporti di salvataggio, bensì solo al ritrasferimento dei contenuti salvati sul server.

Il Fornitore ha il diritto di adeguare l'hardware e il software utilizzati per l'erogazione delle prestazioni allo stato attuale della tecnologia. Se da tale adeguamento derivano requisiti aggiuntivi per i contenuti memorizzati sul server per il Cliente, al fine di garantire l'erogazione delle prestazioni del Fornitore, il Fornitore comunicherà tempestivamente al Cliente tali requisiti aggiuntivi. In questo caso, il Cliente è tenuto a comunicare al Fornitore entro e non oltre quattro settimane prima della data di conversione se adeguerà i propri contenuti in tempo utile — vale a dire entro e non oltre tre giorni lavorativi prima della data di conversione — ai requisiti aggiuntivi. Se il Cliente rifiuta l'adeguamento dei propri contenuti o non si esprime in merito entro il suddetto termine nei confronti del Fornitore, il Fornitore può recedere dal rapporto contrattuale con effetto dalla data di conversione.

2.6 Acquisizione di un dominio Internet

Il Fornitore si occupa inoltre dell'acquisizione del dominio/i Internet sotto il quale/i il negozio online deve essere reso disponibile. A tal fine, il Cliente è tenuto a indicare il dominio/i Internet da lui desiderato/i. Il Fornitore non assume alcuna garanzia per la disponibilità del dominio/i desiderato/i o per la non violazione di diritti di terzi (es. diritti di nome, marchio o titolo) da parte della registrazione del dominio/i desiderato/i a nome del Cliente. Qualora il dominio/i desiderato/i non sia più disponibile, il Fornitore lo comunicherà immediatamente al Cliente e gli presenterà fino a tre proposte alternative che si avvicinino il più possibile al dominio originariamente desiderato. Il Cliente dovrà quindi decidere entro un termine ragionevole stabilito dal Fornitore in favore di una delle proposte alternative. Se il Cliente lascia trascorrere infruttuosamente il termine ragionevole fissato dal Fornitore, quest'ultimo ha il diritto di selezionare un dominio per il Cliente. L'ottenimento di diritti su domini già registrati per terzi dall'organismo competente per l'assegnazione non è competenza del Fornitore. L'integrazione di un dominio esterno gestito da un altro fornitore non è consentita.

Il Fornitore è tenuto a registrare il dominio a nome e per conto del Cliente. In particolare nella scelta del nome di dominio e dell'organismo di registrazione, nonché nelle trattative sulle condizioni, il Fornitore è tenuto a tutelare autonomamente gli interessi patrimoniali del Cliente e a impiegare la propria competenza a servizio del Cliente. Su richiesta, è tenuto a informare il Cliente in qualsiasi momento sullo stato e sull'andamento delle proprie attività in merito e a rendere conto.

Tutti i diritti e i diritti di denominazione acquisiti sul dominio spettano al Cliente.

2.7 Registrazione nei motori di ricerca, ottimizzazione per i motori di ricerca

Salvo diversa indicazione nella descrizione della prestazione sul sito web del Fornitore, il Fornitore non è obbligato a registrare il negozio online in determinati motori di ricerca né a ottimizzarlo per la reperibilità in determinati motori di ricerca.

3) Modifiche delle prestazioni

3.1 Il Fornitore si riserva il diritto di modificare le prestazioni offerte o di offrire prestazioni difformi, salvo ciò non sia irragionevole per il Cliente.

3.2 Il Fornitore si riserva inoltre il diritto di modificare le prestazioni offerte o di offrire prestazioni difformi,

- nella misura in cui sia tenuto a ciò in seguito a una modifica della situazione giuridica;
- nella misura in cui ottemperi a una sentenza o a una decisione amministrativa rivolte contro di sé;

- nella misura in cui la rispettiva modifica sia necessaria per colmare lacune di sicurezza esistenti;
- se la modifica è vantaggiosa solo per il Cliente; o
- se la modifica è di natura puramente tecnica o procedurale senza conseguenze sostanziali per il Cliente.

3.3 Modifiche con influenza solo irrilevante sulle prestazioni del Fornitore non costituiscono modifiche delle prestazioni ai sensi della presente disposizione. Ciò vale in particolare per modifiche di natura puramente grafica e la semplice modifica della disposizione delle funzioni.

4) Conclusione del contratto

4.1 Le prestazioni descritte sul sito web del Fornitore non costituiscono offerte vincolanti da parte del Fornitore, bensì servono alla presentazione di un'offerta vincolante da parte del Cliente.

4.2 Il Cliente può presentare l'offerta tramite il modulo d'ordine online messo a disposizione sul sito web del Fornitore. In tal caso, dopo aver inserito i propri dati personali e aver cliccato sul pulsante che conclude il processo di ordinazione, il Cliente presenta un'offerta contrattualmente vincolante in relazione alle prestazioni selezionate. Inoltre, il Cliente può presentare l'offerta anche via e-mail, fax, posta o telefonicamente al Fornitore.

4.3 Il Fornitore può accettare l'offerta del Cliente entro cinque giorni,

- inviando al Cliente una conferma d'ordine scritta o una conferma d'ordine in forma testuale (fax o e-mail), wobei insoweit der Zugang der Auftragsbestätigung beim Kunden maßgeblich ist, oder
- indem er den Kunden nach Abgabe von dessen Bestellung zur Zahlung auffordert.

Wenn mehrere der vorgenannten Alternativen vorliegen, kommt der Vertrag in dem Zeitpunkt zustande, in dem eine der vorgenannten Alternativen zuerst eintritt. Wenn der Anbieter das Angebot des Kunden nicht annimmt, gilt dies als Ablehnung, wodurch der Kunde nicht mehr an seine Willenserklärung gebunden ist.

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. Eine darüber hinausgehende Zugänglichmachung des Vertragstextes durch den Anbieter erfolgt nicht. Sofern der Kunde vor Absendung seiner Bestellung ein Nutzerkonto für die Website des Anbieters eingerichtet hat, werden die Bestelldaten auf der Website des Anbieters archiviert und können vom Kunden über dessen passwortgeschütztes Nutzerkonto unter Angabe der entsprechenden Login-Daten kostenlos abgerufen werden.

4.5 Vor verbindlicher Abgabe der Bestellung über das Online-Bestellformular des Anbieters kann der Kunde seine Eingaben laufend über die üblichen Tastatur- und Mausfunktionen korrigieren. Darüber hinaus werden alle Eingaben vor der verbindlichen Abgabe der Bestellung noch einmal in einem Bestätigungsfenster angezeigt und können auch dort mittels der üblichen Tastatur- und Mausfunktionen korrigiert werden.

4.6 Per la conclusione del contratto è disponibile la lingua tedesca.

4.7 L'elaborazione dell'ordine avviene di norma automaticamente via e-mail. Der Kunde hat sicherzustellen, dass die von ihm zur Bestellabwicklung angegebene E-Mail-Adresse zutreffend ist, so dass unter dieser Adresse die vom Anbieter versandten E-Mails empfangen werden können.

5) Concessione del diritto d'uso

5.1 Il Fornitore concede al Cliente il diritto non esclusivo, limitato nel tempo alla durata del contratto stipulato con il Fornitore, di utilizzare il negozio online messo a disposizione per propri scopi commerciali e dichiara di essere autorizzato a concedere tale diritto d'uso. La concessione del diritto non è limitata all'utilizzo su Internet, ma comprende anche lo sfruttamento in altri modi, ad esempio nella radiodiffusione e nella televisione o in versioni stampate, nonché in tutte le altre possibili forme.

5.2 Der Kunde darf den bereitgestellten Online-Shop nur für sich selbst und nur für die sich aus dem Vertrag mit dem Anbieter ergebenden Zwecke nutzen. Il Cliente non è autorizzato, senza espresso consenso del Fornitore, a consentire a terzi l'utilizzo del negozio online.

5.3 Der Kunde ist berechtigt, den Online-Shop in den Grenzen dieser AGB nachträglich zu bearbeiten. Eine darüber hinausgehende Bearbeitung oder Änderung des Online-Shops ist nur nach gesonderter Zustimmung des Anbieters zulässig.

5.4 Il Fornitore è autorizzato a utilizzare il negozio online in qualsiasi momento a scopo di dimostrazione o come riferimento per il proprio lavoro. Zu diesem Zwecke kann er u. a. Vervielfältigungen einzelner Teile des Online-Shops (z.B. Thumbnails), insbesondere der Startseite, herstellen, den Online-Shop öffentlich zeigen, ausstellen, vorführen, senden oder auf sonstige Weise verwerten. Er muss hierbei jedoch stets auf die Rechte des Kunden Rücksicht nehmen. Das Recht erstreckt sich auf den Online-Shop in der vom Anbieter überlassenen Version sowie auf spätere Versionen, sofern der ursprüngliche Gestaltungsgehalt gegenüber den Veränderungen nicht völlig in den Hintergrund getreten ist.

6) Obblighi del Cliente

6.1 Der Kunde hat dem Anbieter alle zur Einrichtung des Online-Shops erforderlichen Inhalte wie Texte, Bilder, Videos in den vom Anbieter auf seiner Website angegebenen Dateiformaten und Dateigrößen zur Verfügung zu stellen. Für die Beschaffung und den Rechteerwerb an diesen Inhalten ist allein der Kunde verantwortlich.

6.2 I contenuti depositati dal Cliente nello spazio di memorizzazione destinato a lui possono essere protetti dal diritto d'autore e dalla legge sulla protezione dei dati. Der Kunde räumt dem Anbieter das Recht ein, die von ihm auf dem Server abgelegten Inhalte bei Abfragen über das Internet zugänglich machen zu dürfen, insbesondere sie hierzu zu vervielfältigen und zu übermitteln sowie sie zum Zwecke der Datensicherung vervielfältigen zu können. Der Kunde prüft in eigener Verantwortung, ob die Nutzung personenbezogener Daten durch ihn datenschutzrechtlichen Anforderungen genügt.

6.3 Il Cliente si impegna a non depositare nello spazio di memorizzazione messo a disposizione contenuti che violino la legge vigente o ledano diritti di terzi. Der Kunde trägt ferner dafür Sorge, dass von ihm installierte Programme, Skripte o.ä. den Betrieb des Servers oder des

Kommunikationsnetzes des Anbieters oder die Sicherheit und Integrität anderer auf den Servern des Anbieters abgelegten Daten nicht gefährden.

6.4 Der Kunde stellt den Anbieter von sämtlichen Ansprüchen frei, die Dritte dem Anbieter gegenüber wegen Verletzung ihrer Rechte aufgrund vom Kunden auf dem Server abgelegter Inhalte geltend machen. Der Kunde übernimmt hierbei die Kosten der notwendigen Rechtsverteidigung einschließlich aller Gerichts- und Anwaltskosten in angemessener Höhe. Dies gilt nicht, wenn die Rechtsverletzung vom Kunden nicht zu vertreten ist. Der Kunde ist verpflichtet, dem Anbieter im Falle einer Inanspruchnahme durch Dritte unverzüglich, wahrheitsgemäß und vollständig alle Informationen zur Verfügung zu stellen, die für die Prüfung der Ansprüche und eine Verteidigung erforderlich sind.

6.5 In caso di violazione imminente o effettiva delle summenzionate obbligazioni, nonché in caso di pretese di terzi non manifestamente infondate avanzate nei confronti del Fornitore a causa dei contenuti depositati sul server, il Fornitore è autorizzato, tenendo conto anche dei legittimi interessi del Cliente, a sospendere temporaneamente o parzialmente, con effetto immediato, il collegamento di tali contenuti a Internet. Der Anbieter wird den Kunden über diese Maßnahme unverzüglich informieren.

6.6 Se i programmi, script, ecc. installati dal Cliente mettono in pericolo o compromettono il funzionamento del server o della rete di comunicazione del Fornitore, o la sicurezza e l'integrità di altri dati depositati sui server del Fornitore, il Fornitore può disattivare o disinstallare tali programmi, script, ecc. Qualora l'eliminazione del pericolo o della compromissione lo richieda, il Fornitore è altresì autorizzato a interrompere il collegamento dei contenuti depositati sul server a Internet. Der Anbieter wird den Kunden über diese Maßnahme unverzüglich informieren.

6.7 Per l'accesso allo spazio di memorizzazione destinato al Cliente, quest'ultimo riceve un identificativo utente e una password modificabile. Der Kunde ist verpflichtet, das Passwort in regelmäßigen Abständen zu ändern. Der Kunde darf das Passwort nur an solche Personen weitergeben, die von ihm berechtigt wurden, auf den Speicherplatz zuzugreifen.

7) Moderazione e limitazione dei contenuti

7.1 Der Anbieter ist grundsätzlich nicht verpflichtet, die von Kunden eingestellten Inhalte proaktiv auf ihre Rechtmäßigkeit oder Vereinbarkeit mit den Rechten Dritter oder diesen AGB zu überprüfen. Der Anbieter behält sich gleichwohl vor, im Einzelfall auf eigene Veranlassung Inhalte des Kunden auf deren Rechtmäßigkeit hin zu überprüfen und im Falle von festgestellten Verstößen Maßnahmen gemäß nachfolgender Bestimmungen zu ergreifen.

7.2 I Clienti e i terzi interessati possono segnalare al Fornitore contenuti presumibilmente illegali utilizzando le informazioni di contatto nell'impressum del Fornitore (es. via e-mail). Dem Anbieter steht es frei, den Inhalt einer Meldung an den Kunden, der den gemeldeten Inhalt eingestellt hat, weiterzuleiten. L'identità della persona segnalante viene rivelata al Cliente solo se ciò è assolutamente necessario.

7.3 In caso di segnalazioni e nell'ambito di verifiche eventualmente effettuate di propria iniziativa da parte del Fornitore, viene fondamentalmente effettuato un controllo umano dei contenuti. Im Einzelfall können automatisierte technische Prüfungsverfahren ergänzend hinzugezogen werden.

7.4 Se a seguito di una segnalazione o nell'ambito di una verifica di propria iniziativa da parte del Fornitore viene accertata l'illegalità di un contenuto pubblicato dal Cliente, il Fornitore è autorizzato, anche senza preavviso o contatto preventivo, a discrezione secondo equità, ad adottare una o più delle seguenti misure:

- Verwarnung des veröffentlichenden Kunden,
- blocco temporaneo o eliminazione permanente del contenuto interessato,
- sospensione temporanea o permanente degli obblighi contrattualmente assunti,
- recesso dal rapporto contrattuale (ordinario o straordinario per giustificato motivo).

7.5 Nella scelta delle misure da adottare, il Fornitore terrà conto dei principi di proporzionalità e bilancerà gli interessi del Cliente coinvolto con i propri interessi alla continuazione ininterrotta, senza disturbi e integra della propria attività commerciale. I criteri considerati nell'irrogazione di una misura sono:

- il contenuto assertivo e significativo del contenuto concreto e il suo potenziale di violazione o pericolo,
- la frequenza della pubblicazione di contenuti non ammessi da parte del Cliente,
- il rapporto tra la pubblicazione di contenuti non ammessi da parte del Cliente e la sua restante fruizione delle prestazioni,
- nella misura in cui sia riconoscibile, le intenzioni perseguite dal Cliente con la pubblicazione di contenuti non ammessi,
- nella misura in cui sia riconoscibile, l'esistenza e il grado di colpa del Cliente che ha pubblicato.

7.6 Qualora i Clienti presentino frequentemente segnalazioni o reclami manifestamente infondati, il Fornitore sospende l'elaborazione di segnalazioni e reclami di tali Clienti per un periodo ragionevole dopo un preavviso.

8) Compensi e condizioni di pagamento

8.1 Salvo diversa indicazione nell'offerta del Fornitore, i prezzi indicati si intendono al netto, soggetti all'aggiunta dell'imposta sul valore aggiunto di legge.

- La remunerazione per le prestazioni del Fornitore è pagata dal Cliente annualmente in anticipo, salvo diverso accordo. L'obbligo di pagamento della remunerazione inizia con l'attivazione dello spazio di memorizzazione da parte del Fornitore.
- La remunerazione per le prestazioni del Fornitore è pagata dal Cliente mensilmente in anticipo entro il quinto giorno lavorativo di ogni mese, salvo diverso accordo. L'obbligo di pagamento della remunerazione inizia con l'attivazione dello spazio di memorizzazione da parte del Fornitore. Per il mese in cui avviene la prima attivazione, la remunerazione per ogni giorno successivo all'attivazione ammonta a 1/30 dell'importo concordato.
- La remunerazione viene addebitata annualmente tramite addebito diretto (SEPA) dal conto bancario del Cliente. A tal fine, il Cliente conferisce al Fornitore una autorizzazione di addebito diretto SEPA revocabile in qualsiasi momento. Se l'addebito diretto non viene eseguito per

mancanza di copertura del conto o per indicazione di un IBAN errato, oppure se il Cliente contesta l'addebito sebbene non vi sia autorizzato, il Cliente sostiene le spese derivanti dal storno dell'istituto di credito competente, qualora ciò sia a lui imputabile.

- La remunerazione viene addebitata mensilmente tramite addebito diretto (SEPA) dal conto bancario del Cliente. A tal fine, il Cliente conferisce al Fornitore una autorizzazione di addebito diretto SEPA revocabile in qualsiasi momento. Se l'addebito diretto non viene eseguito per mancanza di copertura del conto o per indicazione di un IBAN errato, oppure se il Cliente contesta l'addebito sebbene non vi sia autorizzato, il Cliente sostiene le spese derivanti dal storno dell'istituto di credito competente, qualora ciò sia a lui imputabile.

8.4 L'erogazione delle prestazioni da parte del Fornitore è subordinata all'adempimento tempestivo degli obblighi di pagamento da parte del Cliente. Se il Cliente è in ritardo con il pagamento di una parte non irrilevante della remunerazione dovuta per due periodi di pagamento consecutivi, il Fornitore può recedere dal rapporto contrattuale per giustificato motivo senza rispetto di un termine di preavviso.

9) Durata del contratto e cessazione del contratto

9.1 Il contratto viene stipulato a tempo indeterminato, tuttavia per una durata minima di un anno (periodo minimo). Durante il periodo minimo, il contratto può essere disdetto con un preavviso di tre mesi alla fine del periodo minimo. Se il contratto non viene disdetto tempestivamente, si proroga di un ulteriore anno e può poi essere nuovamente disdetto con un preavviso di tre mesi alla fine del rispettivo periodo di contratto.

9.2 Il diritto di recesso straordinario per giustificato motivo rimane intatto. Un giustificato motivo sussiste quando, tenendo conto di tutte le circostanze del caso concreto e ponderando gli interessi di entrambe le parti, non sia possibile esigere dalla parte che recede la continuazione del rapporto contrattuale fino alla scadenza convenuta o fino alla scadenza di un termine di preavviso.

9.3 Le disdette devono essere effettuate in forma scritta o testuale (es. via e-mail).

10) Responsabilità per vizi

Per i vizi nella funzionalità del negozio online, il Fornitore risponde secondo le disposizioni di legge, nella misura in cui non risulti diversamente dalle regolamentazioni di seguito riportate.

11) Responsabilità

Il Fornitore risponde al Cliente di tutti i diritti contrattuali, para-contrattuali e legali, anche extracontrattuali, per risarcimento danni e rimborso spese come segue:

11.1 Il Fornitore risponde senza limitazioni da ogni rapporto giuridico

- in caso di dolo o colpa grave,
- in caso di lesione intenzionale o per negligenza della vita, del corpo o della salute,

- in base a una promessa di garanzia, nella misura in cui non sia regolamentato diversamente in merito,
- in base a responsabilità obbligatorie, come ad esempio secondo la Legge sulla responsabilità per danno da prodotti.

11.2 Se il Fornitore viola per negligenza un obbligo contrattuale essenziale, la sua responsabilità è limitata al danno tipico del contratto e prevedibile, a meno che non risponda senza limitazioni secondo la disposizione precedente. Gli obblighi contrattuali essenziali sono obblighi che il contratto impone al Fornitore secondo il suo contenuto per raggiungere lo scopo del contratto, il cui adempimento rende possibile l'esecuzione regolare del contratto e sulla cui osservanza il Cliente può regolarmente fare affidamento. Per il resto, è esclusa la responsabilità del Fornitore, a meno che non risponda senza limitazioni secondo la disposizione precedente.

11.3 Le summenzionate disposizioni sulla responsabilità valgono anche in relazione alla responsabilità del Fornitore per i suoi ausiliari e rappresentanti legali.

12) Modifica delle CGC

12.1 Il Fornitore si riserva il diritto di modificare le presenti CGC in qualsiasi momento senza indicarne i motivi, salvo ciò non sia irragionevole per il Cliente. Il Fornitore informerà il Cliente in tempo debito in forma testuale sulle modifiche delle CGC. Se il Cliente non fa opposizione alla validità delle nuove CGC entro un termine di quattro settimane dalla notifica, le CGC modificate si considerano accettate dal Cliente. Il Fornitore informerà il Cliente nella notifica del suo diritto di opposizione e dell'importanza del termine di opposizione.

12.2 Il Fornitore si riserva inoltre il diritto di modificare le presenti CGC,

- nella misura in cui sia tenuto a ciò in seguito a una modifica della situazione giuridica,
- nella misura in cui ottemperi a una sentenza o a una decisione amministrativa rivolte contro di sé,
- nella misura in cui introduca servizi, prestazioni o elementi di servizio completamente nuovi che richiedano una descrizione della prestazione nelle CGC, salvo che il rapporto di utilizzo precedente non venga modificato svantaggiosamente,
- se la modifica è vantaggiosa solo per il Cliente, o
- se la modifica è dovuta esclusivamente a ragioni tecniche o procedurali, salvo che abbia conseguenze sostanziali per il Cliente.

12.3 Il diritto di recesso del Cliente rimane inalterato.

13) Legge applicabile, foro competente

13.1 Per tutti i rapporti giuridici tra le parti si applica il diritto della Repubblica Federale di Germania.

13.2 Se il Cliente agisce in qualità di commerciante, persona giuridica di diritto pubblico o patrimonio di destinazione di diritto pubblico con sede nel territorio della Repubblica Federale di Germania, il foro esclusivo per tutte le controversie derivanti dal presente contratto è la sede del Fornitore. Se il

Cliente ha la sede al di fuori del territorio della Repubblica Federale di Germania, la sede del Fornitore è altresì il foro esclusivo per tutte le controversie derivanti dal presente contratto. Il Fornitore è tuttavia autorizzato in questi casi ad adire in ogni caso il tribunale della sede del Cliente.

B. Allegato: Disposizioni sul cambio di fornitore

1) Ambito di applicazione

Le seguenti disposizioni si applicano nel caso in cui il cliente desideri passare a un altro fornitore o a un'infrastruttura TIC presso i propri locali.

2) Definizioni

2.1 Per "servizio di trattamento dati" ai sensi delle presenti CGC si intende un servizio digitale fornito al cliente che consente un accesso alla rete onnipresente e su richiesta a un pool condiviso di risorse di calcolo configurabili, scalabili ed elastiche di tipo centralizzato, distribuito o altamente distribuito, che possono essere messe a disposizione e rilasciate rapidamente con un minimo sforzo di gestione o interazione da parte del fornitore.

2.2 Per "attività digitali" ai sensi delle presenti CGC si intendono elementi in forma digitale – comprese le applicazioni – per i quali il cliente ha un diritto d'uso, indipendentemente dal rapporto contrattuale con il servizio di trattamento dati che desidera cambiare.

2.3 Per "infrastruttura TIC presso i propri locali" ai sensi delle presenti CGC si intendono infrastrutture TIC e risorse di calcolo di proprietà del cliente o noleggiate o in leasing da parte del cliente, che si trovano nel data center del cliente e sono gestite da quest'ultimo o da un terzo.

2.4 Per "cambio" ai sensi delle presenti CGC si intende un processo cui partecipano il fornitore, il cliente e, se del caso, un fornitore ricevente di servizi di trattamento dati, in cui il cliente passa dall'utilizzo del servizio di trattamento dati del fornitore all'utilizzo di un altro servizio di trattamento dati della stessa tipologia di servizio o di un altro servizio offerto da un altro fornitore di servizi di trattamento dati oppure a uno offerto da un'infrastruttura TIC presso i propri locali, anche mediante estrazione, trasformazione e caricamento dei dati.

2.5 Per "dati esportabili" ai sensi delle presenti CGC si intendono dati di input e output, compresi i metadati, generati direttamente o indirettamente mediante l'utilizzo del servizio di trattamento dati da parte del cliente o congiuntamente, con l'esclusione delle attività o dei dati del fornitore o di terzi protetti da diritti di proprietà intellettuale o che costituiscono un segreto aziendale.

3) Informazioni precontrattuali

3.1 Prima dell'ordine dei servizi di trattamento dati, il fornitore mette a disposizione del cliente informazioni chiare sui seguenti punti:

- la sua remunerazione standard e, se del caso, le penalità per la risoluzione anticipata;
- le spese di cambio;
- i servizi che richiedono un cambio altamente complesso o costoso o per i quali un cambio non è possibile senza un deterioramento significativo dei dati, delle attività digitali o dell'architettura del servizio, se rilevante;
- i servizi specifici per i quali gli obblighi di migrazione e risoluzione non si applicano, se applicabile;
- un elenco completo delle categorie di dati e attività digitali che possono essere trasferiti, comprensive almeno di tutti i dati esportabili;
- un elenco completo delle categorie di dati specifici per il funzionamento interno del servizio di trattamento dati del fornitore e esclusi dall'obbligo di esportazione dei dati, qualora sussista il rischio di una violazione dei segreti aziendali del fornitore;
- informazioni chiare sui rischi noti per la continuità della fornitura delle funzioni o dei servizi del fornitore.

3.2 Il registro online del fornitore con strutture e formati di dati, standard rilevanti e specifiche di interoperabilità aperte per i dati è disponibile sul sito web del fornitore.

4) Piano di cambio e di uscita

4.1 Le parti concordano un piano di cambio e di uscita (di seguito "Piano") che contiene in particolare quanto segue:

- i dettagli sull'assistenza al cambio e all'uscita, compresi i metodi e i formati di portabilità nonché le fasi necessarie per l'esecuzione del processo di cambio;
- le persone di contatto designate dal cliente rispettivamente dal fornitore per l'esecuzione del Piano;
- una stima del tempo necessario per l'esportazione e il trasferimento dei dati e delle attività digitali dall'ambiente del fornitore originale;
- limitazioni e restrizioni tecniche, comprese quelle derivanti dall'archiviazione di dati al di fuori dell'UE;
- una descrizione della sequenza di operazioni proposta dal fornitore;
- una descrizione del metodo di test proposto dal fornitore, qualora vengano effettuati test.

4.2 Su richiesta del cliente, il fornitore deve mettere a disposizione del personale designato dal cliente (o di altri terzi autorizzati dal cliente) informazioni per la spiegazione delle procedure pertinenti.

4.3 Su richiesta del cliente, il fornitore si impegna a organizzare un test o ad assistere il cliente nei suoi test per verificare se il Piano funziona nella pratica per i dati esportabili e le attività digitali. Se durante il test emergono problemi, le parti analizzeranno le cause in buona fede e si adopereranno per trovare soluzioni.

4.4 Il fornitore e il cliente si impegnano ad aggiornare il Piano se necessario e almeno su richiesta del cliente a verificare se sono necessarie modifiche.

5) Avvio del processo di cambio

5.1 Il cliente deve inviare al fornitore una comunicazione di cambio rispettando un preavviso di 2 mesi, dalla quale risulti che avvia il cambio. Se il cliente desidera trasferire solo determinati servizi, dati o attività digitali, deve indicarlo nella comunicazione.

5.2 Nella comunicazione di cambio il cliente deve indicare se intende:

- passare a un altro fornitore di servizi di trattamento dati. In tal caso il cliente deve fornire le indicazioni necessarie sul fornitore target;
- passare a un'infrastruttura TIC locale del cliente; oppure
- non effettuare un cambio, ma eliminare solo i suoi dati esportabili e le attività digitali.

5.3 Il fornitore confermerà al cliente il ricevimento della comunicazione di cambio entro e non oltre 3 giorni lavorativi sullo stesso canale di comunicazione utilizzato dal cliente.

6) Periodo di transizione

6.1 Il periodo di transizione è di 30 giorni solari e inizia con la scadenza del preavviso per l'avvio del processo di cambio.

6.2 Se il fornitore non può rispettare il periodo di transizione concordato per motivi tecnici, si impegna a:

- notificare al cliente entro 14 giorni lavorativi dal ricevimento della disdetta per iscritto o in forma testuale;
- indicare un periodo di transizione alternativo che non superi i sette (7) mesi dalla data della comunicazione di disdetta del cliente; e
- fornire una motivazione adeguata per l'impossibilità tecnica.

Il cliente deve confermare il ricevimento di questa comunicazione di proroga entro 3 giorni lavorativi per iscritto o in forma testuale.

6.3 Il cliente può prorogare il periodo di transizione una volta per un periodo che ritiene più adeguato alle sue esigenze, tuttavia non superiore a 3 mesi. In caso di migrazioni complesse, le parti possono concordare di comune accordo un periodo più lungo, comunque non superiore a 12 mesi. Il cliente deve informare il fornitore entro la fine del periodo di transizione originale della sua intenzione per iscritto o in forma testuale e indicare il periodo di transizione alternativo. Il fornitore confermerà il ricevimento di tale comunicazione di proroga entro 3 giorni lavorativi per iscritto o in forma testuale.

7) Obblighi del fornitore durante il processo di cambio

Il fornitore si impegna ad assistere in modo adeguato il cliente e i terzi incaricati dal cliente dall'inizio e per tutta la durata del processo di cambio, affinché il cliente possa effettuare il cambio entro il periodo di transizione concordato. A tal fine il fornitore deve in particolare:

- mettere a disposizione competenze, informazioni adeguate (compresi i documenti necessari per l'esecuzione del cambio) e supporto tecnico. Se vengono rilevati problemi, il fornitore e il cliente analizzeranno in buona fede le cause e si adopereranno per trovare soluzioni;
- agire con la dovuta diligenza per mantenere la continuità aziendale e continuare a fornire le funzioni o i servizi contrattuali;
- mantenere un elevato livello di sicurezza durante l'intero processo di cambio, in particolare per la sicurezza dei dati durante il loro trasferimento.

8) Obblighi del cliente

8.1 Il cliente si impegna ad adottare tutte le misure ragionevoli per realizzare un cambio effettivo. Il cliente è responsabile dell'importazione e dell'implementazione dei dati e delle attività digitali nei propri sistemi o nei sistemi del fornitore target.

8.2 Il cliente o i terzi da lui incaricati, compreso il fornitore target, si impegnano a rispettare i diritti di proprietà intellettuale e i segreti aziendali relativi ai materiali messi a disposizione dal fornitore nel processo di cambio. Il cliente si impegna inoltre a concedere a terzi o al fornitore target l'accesso a tali materiali e, se del caso, a concedere sublicenze per il loro utilizzo, solo nella misura in cui ciò sia necessario per l'esecuzione del processo di cambio fino alla fine del periodo di transizione concordato, compreso quello alternativo, e nel rispetto degli obblighi di riservatezza nonché dei diritti di proprietà intellettuale concessi dal fornitore.

9) Recupero e cancellazione dei dati

9.1 Il cliente può recuperare o cancellare i suoi dati durante il periodo concordato per il recupero dei dati. Il periodo per il recupero dei dati è di 30 giorni solari e inizia dopo la scadenza del periodo di transizione concordato. Le parti possono concordare un periodo più lungo qualora ciò sia opportuno tenuto conto degli interessi di entrambe le parti.

9.2 Decorso il periodo concordato per il recupero e in caso di completamento con successo del processo di cambio, il fornitore si impegna a cancellare tutti i dati esportabili e le attività digitali generati dal cliente o direttamente correlati al cliente e a confermare al cliente di averlo fatto. Ciò non si applica ai dati esportabili che il fornitore deve conservare ai sensi del diritto UE vincolante o del diritto degli Stati membri dell'UE, a condizione che il fornitore comunichi al cliente quali dati esportabili conserva, per quanto tempo e per quali motivi.

10) Corrispettivo per il processo di cambio e spese di uscita

Il fornitore non addebita alcun corrispettivo aggiuntivo per il processo di cambio.

11) Conclusione del processo di cambio

11.1 Non appena il cliente comunica al fornitore che il processo di cambio è stato completato con successo, il fornitore informerà immediatamente il cliente della cessazione del contratto. Se il cliente non comunica al fornitore il successo del cambio o la sua mancata effettuazione, sebbene il fornitore abbia ragionevole motivo di ritenere che il cambio sia stato completato con successo dal cliente, il fornitore può richiedere al cliente una conferma dell'avvenuto completamento con successo del cambio. Se il cliente non conferma il successo del cambio entro 30 giorni lavorativi da tale richiesta, si presume che il cambio non sia andato a buon fine e il contratto non viene risolto, ma prosegue alle condizioni esistenti.

11.2 Se il cliente non desidera effettuare un cambio ma eliminare i suoi dati esportabili e le attività digitali, il fornitore si impegna a informare il cliente della cessazione del contratto alla fine del periodo di preavviso concordato.

12) Cessazione del contratto

12.1 Il contratto si considera concluso tra le parti se si è verificato completamente uno dei seguenti eventi:

- con il completamento con successo del processo di cambio;
- decorso il periodo di preavviso, se il cliente non desidera effettuare un cambio ma eliminare i suoi dati esportabili e le attività digitali alla cessazione del servizio.

12.2 Se il contratto o le CGC del fornitore contengono clausole sulla cessazione per disposizioni di legge o casi ad esse correlati, come ad esempio le seguenti:

- una parte contrattuale richiede una dilazione di pagamento o una sospensione dei pagamenti o una parte contrattuale è stata dichiarata insolvente;
- una parte contrattuale non ha ancora adempiuto tempestivamente un obbligo essenziale o altro obbligo derivante dal contratto che (contrattualmente o per legge) porta o potrebbe portare alla cessazione del contratto;
- una parte ha appreso di un cambiamento delle situazioni di proprietà o del potere di disposizione che porta o potrebbe portare per via contrattuale o legale alla cessazione dell'accordo;
- l'accordo viene dichiarato nullo per violazione o modifica della legge imperativa applicabile, oppure;
- situazioni simili o identiche o altre situazioni che potrebbero portare per via contrattuale o legale alla cessazione dell'accordo,

l'accordo insieme ai servizi e alle funzioni concordati non cessa o non scade prima che uno degli eventi di cui al punto precedente si sia chiaramente verificato. Ciò non incide su altri diritti o rimedi spettanti a una parte nei confronti dell'altra parte.

Il cliente può concordare con il fornitore criteri di successo per il cambio nonché traguardi intermedi per il cambio e segnalare lo stato del loro raggiungimento durante il processo di cambio. In ogni caso il cliente deve informare il fornitore dell'avvenuto cambio con successo.

12.3 Se il processo di cambio non può essere completato con successo, le parti devono collaborare in buona fede per migliorare il processo di cambio e raggiungere un completamento con successo, consentire un trasferimento tempestivo dei dati e mantenere la continuità dei servizi. A tal fine il fornitore deve assistere il cliente, su sua richiesta, nell'individuazione dei motivi del cambio non riuscito e comunicargli come possono essere eliminati o aggirati gli ostacoli rilevati.

- Il cliente, a sua discrezione, coinvolgerà il fornitore target in suo nome.
- Fatti salvi altri rimedi giuridici disponibili ai sensi del diritto applicabile, l'accordo non viene risolto o non si estingue prima del completamento con successo del processo di cambio o prima di una decisione corrispondente di un tribunale competente o di un forum scelto e concordato dalle parti.
- In caso di conflitti o discrepanze tra queste clausole e altri accordi sulla cessazione del contratto tra le parti, queste clausole prevalgono.

12.4 Il processo di cambio si considera completato con successo quando:

- il periodo di preavviso concordato è decorso,
- il periodo di transizione è iniziato dopo la scadenza del periodo di preavviso,
- il periodo di recupero dei dati è iniziato dopo la scadenza del periodo di transizione e
- la cancellazione dei dati è stata completata con successo dopo la scadenza del periodo di recupero dei dati o dopo la scadenza di un periodo concordato in alternativa dopo il completamento con successo del processo di cambio.

12.5 Se il cliente alla fine del periodo di transizione decide di non cancellare tutti i suoi dati esportabili e le attività digitalhe alla fine del periodo di recupero dei dati concordato e desidera che rimangano disponibili per un determinato periodo di tempo aggiuntivo con funzionalità limitata, oppure se il cliente e il fornitore hanno concordato di mantenere il contratto senza la fornitura di determinati servizi, purché il cliente non lo ordini espressamente, ciò può avvenire solo dopo che:

- il periodo di preavviso concordato è decorso,
- il periodo di transizione è decorso, e
- è stato concordato un periodo alternativo per il recupero dei dati e altre condizioni per il servizio con funzionalità limitata o per il mantenimento del contratto tra il cliente e il fornitore (in particolare l'autorizzazione per il fornitore a cancellare i dati dopo il periodo alternativo per il recupero dei dati e/o la determinazione della remunerazione per questo periodo aggiuntivo).

Se il periodo alternativo per il recupero dei dati e altre condizioni per il servizio durante questo periodo sono proposti dal fornitore, il contratto non può essere cessato o non scade prima che il cliente abbia accettato a sua discrezione la cancellazione e abbia confermato chiaramente che il contratto è concluso.

12.6 Il diritto delle parti contrattuali di cessare il rapporto contrattuale in caso di contratto a tempo indeterminato mediante disdetta ordinaria resta impregiudicato, purché il motivo della disdetta non risieda in un cambio di fornitore né – da parte del cliente – in un'intenzione di cancellazione dei dati.

12.7 Se il contratto è stato concluso espressamente per una determinata durata e la data di scadenza viene raggiunta prima che il processo di cambio sia concluso e il cliente non ha richiesto la cancellazione dei suoi dati esportabili e delle attività digitali,

- il periodo di transizione inizia dalla data di scadenza del contratto e il fornitore presta assistenza adeguata per il cambio;
- si applicano analogamente le disposizioni di cui sopra relative a un completamento con o senza successo del processo di cambio.

Stato: 27.08.2026, 22:30:41