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

DOCUMENT JURIDIQUE

CGU Hébergement

VERSION	EN DATE DU	TRADUCTION EN DATE DU	LANGUE
1.12.0	3 novembre 2026	27 août 2026	Français

> ! Traduit avec IA depuis l'allemand. Seule la **version allemande** est juridiquement valable.

Table des matières

A. Conditions Générales 2
1) Champ d'application 2
2) Prestations du Prestataire 2
3) Modifications des prestations 3
4) Conclusion du contrat 4
5) Droit de rétractation 5
6) Obligations du Client 5
7) Modération et restriction des contenus 6
8) Rémunération et conditions de paiement 7
9) Durée du contrat et fin du contrat 8
10) Responsabilité pour défauts 9
11) Responsabilité 9
12) Modification des CG 10
13) Droit applicable, for compétent 10
14) Règlement extrajudiciaire des litiges 11
B. Annexe : Dispositions relatives au changement de fournisseur 11
1) Champ d'application 11
2) Définitions 11
3) Informations précontractuelles 12
4) Plan de changement et de sortie 12
5) Lancement du processus de changement 13
6) Période de transition 13
7) Obligations du fournisseur pendant le processus de changement 14
8) Obligations du client 14
9) Récupération et suppression des données 14
10) Rémunération pour le processus de changement et frais de sortie 15
11) Clôture du processus de changement 15
12) Résiliation du contrat 15

A. Conditions Générales

1) Champ d’application

1.1 Ces Conditions Générales (ci-après « CG ») de ASCEND GmbH (ci-après « le Prestataire »), s'appliquent à tous les contrats qu'un consommateur ou un entrepreneur (ci-après « le Client ») conclut avec le Prestataire concernant les services présentés par le Prestataire sur son site web. L'inclusion des conditions propres du Client est réfutée, sauf convention contraire.

1.2 Au sens des présentes CG, est un consommateur toute personne physique qui conclut un acte juridique à des fins qui ne peuvent être attribuées majoritairement ni à son activité commerciale ni à son activité professionnelle indépendante.

1.3 Au sens des présentes CG, est un entrepreneur une personne physique ou morale ou une société de personnes ayant la capacité juridique qui, lors de la conclusion d'un acte juridique, agit dans l'exercice de son activité commerciale ou de son activité professionnelle indépendante.

1.4 Au sens des présentes CG, sont également considérées comme entrepreneurs les autorités ou autres institutions de droit public lorsqu'elles agissent uniquement en droit privé lors de la conclusion du contrat.

2) Prestations du Prestataire

2.1 Le Prestataire fournit des prestations visant à rendre des contenus accessibles via Internet. À cette fin, il met à disposition du Client des ressources système sur un serveur virtuel. Le Client peut stocker des contenus sur ce serveur dans une certaine mesure. L'étendue exacte résulte de la description des prestations du Prestataire.

2.2 Sur le serveur, les contenus sont maintenus disponibles pour retrieval via Internet sous un domaine Internet attribué au Client. Les prestations du Prestataire lors de la transmission de données se limitent exclusivamente à la communication de données entre le point de transfert exploité par le Prestataire de son propre réseau de communication de données vers Internet et le serveur mis à disposition du Client. Le Prestataire ne peut exercer aucune influence sur le trafic de données en dehors de son propre réseau de communication. Par conséquent, une transmission réussie d'informations depuis ou vers l'ordinateur interrogeant les contenus n'est pas due dans cette mesure.

2.3 Le service en ligne du Prestataire est proposé sous réserve de disponibilité. Une disponibilité à 100 pour cent n'est pas techniquement réalisable et ne peut donc pas être garantie au Client par le Prestataire. Le Prestataire s'efforce néanmoins de maintenir le service aussi constamment disponible que possible. En particulier, des besoins de maintenance, de sécurité ou de capacité ainsi que des événements échappant au pouvoir du Prestataire (perturbations des réseaux de communication publics, coupures de courant, etc.) peuvent entraîner des perturbations ou une interruption temporaire du service.

2.4 Le Prestataire fournit les prestations susmentionnées avec une disponibilité totale de 99 %.

La disponibilité est calculée sur la base du temps correspondant à chaque mois civil au cours de la période contractuelle, déduction faite des temps de maintenance. Le Prestataire effectuera les travaux de maintenance, dans la mesure du possible, pendant les périodes de faible utilisation.

2.5 Les contenus de l'espace de stockage destiné au Client sont sauvegardés régulièrement par le Prestataire. Les détails concernant la fréquence et la procédure de sauvegarde résultent de la description des prestations du Prestataire. Le Client n'a pas droit à la remise d'un support de sauvegarde, mais uniquement à la restauration des contenus sauvegardés sur le serveur.

2.6 Le Prestataire est autorisé à adapter le matériel et les logiciels utilisés pour la prestation des services à l'état actuel de la technique. Si, du fait d'une telle adaptation, des exigences supplémentaires sont imposées aux contenus stockés par le Client sur le serveur afin de garantir la fourniture des prestations du Prestataire, ce dernier en informera le Client en temps utile. Dans ce cas, le Client doit communiquer au Prestataire, au plus tard quatre semaines avant la date de transition, s'il adaptera ses contenus en temps utile — c'est-à-dire au plus tard trois jours ouvrables avant la date de transition — pour se conformer aux exigences supplémentaires. Si le Client refuse d'adapter ses contenus ou ne se prononce pas à ce sujet dans le délai précité envers le Prestataire, celui-ci peut résilier le rapport contractuel avec effet à la date de transition.

2.7 Le Prestataire prend également en charge l'acquisition du ou des domaines Internet sous lesquels les contenus du Client doivent être rendus accessibles. À cette fin, le Client doit désigner le ou les domaines Internet souhaités. Le Prestataire n'assume aucune garantie quant à la disponibilité du ou des domaines souhaités ni quant à la non-violation de droits de tiers (tels que des droits de nom, de marque ou de titre) par l'enregistrement du ou des domaines souhaités pour le Client. Si le ou les domaines souhaités ne sont plus disponibles, le Prestataire en informe immédiatement le Client et lui soumet jusqu'à trois propositions alternatives se rapprochant le plus possible du domaine initialement souhaité. Le Client doit alors décider, dans un délai raisonnable fixé par le Prestataire, en faveur de l'une des propositions alternatives. Si le Client laisse s'écouler sans suite le délai raisonnable imparti par le Prestataire, celui-ci est autorisé à choisir un domaine pour le Client. L'obtention de droits sur des domaines déjà enregistrés pour des tiers par l'instance d'attribution compétente n'incombe pas au Prestataire. L'intégration d'un domaine externe géré par un autre prestataire n'est pas autorisée. Le Prestataire doit enregistrer le domaine au nom et pour le compte du Client. Notamment lors du choix du nom de domaine et du bureau d'enregistrement ainsi que lors des négociations sur les conditions, le Prestataire doit représenter de manière indépendante les intérêts patrimoniaux du Client et mettre son expertise au service du Client. Il doit fournir au Client, sur demande et à tout moment, des informations sur l'état et l'avancement de ses démarches en la matière et lui rendre des comptes. Tous les droits et droits de nom acquis sur le domaine appartiennent au Client.

3) Modifications des prestations

3.1 Le Prestataire se réserve le droit de modifier les prestations offertes ou d'offrir des prestations différentes, sauf si cela n'est pas raisonnable pour le Client.

3.2 Le Prestataire se réserve en outre le droit de modifier les prestations offertes ou d'offrir des prestations différentes,

- dans la mesure où il y est tenu en raison d'un changement de la situation juridique ;
- dans la mesure où il se conforme à un jugement rendu contre lui ou à une décision d'une autorité ;
- dans la mesure où la modification respective est nécessaire pour combler des failles de sécurité existantes ;
- si la modification est uniquement avantageuse pour le Client ; ou
- si la modification est de nature purement technique ou procédurale sans effets essentiels pour le Client.

3.3 Les modifications n'ayant qu'une influence insignifiante sur les prestations du Prestataire ne constituent pas des modifications de prestations au sens du présent point. Cela vaut en particulier pour les modifications de nature purement graphique et le simple changement de disposition des fonctions.

4) Conclusion du contrat

4.1 Les prestations décrites sur le site web du Prestataire ne constituent pas des offres contraignantes de la part du Prestataire, mais servent à la soumission d'une offre contraignante par le Client.

4.2 Le Client peut soumettre son offre via le formulaire de commande en ligne mis à disposition sur le site web du Prestataire. Ce faisant, après avoir saisi ses données personnelles et cliqué sur le bouton terminant le processus de commande, le Client soumet une offre contractuelle juridiquement contraignante concernant les prestations sélectionnées. En outre, le Client peut également soumettre son offre par e-mail, par fax, par voie postale ou par téléphone auprès du Prestataire.

4.3 Le Prestataire peut accepter l'offre du Client dans un délai de cinq jours,

- en transmettant au Client une confirmation de commande écrite ou une confirmation de commande sous forme textuelle (fax ou e-mail), la réception de la confirmation de commande par le Client étant déterminante à cet égard, ou
- en invitant le Client au paiement après soumission de sa commande.

Si plusieurs des alternatives susmentionnées se présentent, le contrat est conclu au moment où l'une des alternatives susmentionnées se produit en premier. Le délai d'acceptation de l'offre commence à courir le jour suivant l'envoi de l'offre par le Client et expire à la fin du cinquième jour suivant l'envoi de l'offre. Si le Prestataire n'accepte pas l'offre du Client dans le délai susmentionné, cela équivaut à un rejet de l'offre, avec pour conséquence que le Client n'est plus lié par sa déclaration de volonté.

4.4 En cas de choix d'un mode de paiement proposé par PayPal, le traitement du paiement s'effectue via le prestataire de services de paiement PayPal (Europe) S.à r.l. et Cie, S.C.A., 22-24 Boulevard Royal, L-2449 Luxembourg (ci-après : « PayPal »), sous réserve des conditions d'utilisation de PayPal, consultables à l'adresse https://www.paypal.com/de/legalhub/paypal/useragreement-full ou - si le Client ne dispose pas d'un compte PayPal – sous réserve des conditions de paiement sans compte PayPal, consultables à

l'adresse https://www.paypal.com/de/legalhub/paypal/privacywax-full. Si le Client paie au moyen d'un mode de paiement proposé par PayPal sélectionnable dans le processus de commande en ligne, le vendeur déclare d'ores et déjà accepter l'offre du Client au moment où le Client clique sur le bouton qui termine le processus de commande.

4.5 Lors de la soumission d'une offre via le formulaire de commande en ligne du Prestataire, le texte du contrat est enregistré par le Prestataire après la conclusion du contrat et transmis au Client sous forme textuelle (p. ex. e-mail, fax ou courrier) après l'envoi de sa commande. Le Prestataire ne rend pas le texte du contrat accessible au-delà de cela. Dans la mesure où le Client a créé un compte utilisateur sur le site web du Prestataire avant l'envoi de sa commande, les données de commande sont archivées sur le site web du Prestataire et peuvent être consultées gratuitement par le Client via son compte utilisateur protégé par mot de passe, en indiquant les données de connexion correspondantes.

4.6 Avant la soumission contraignante de la commande via le formulaire de commande en ligne du Prestataire, le Client peut reconnaître d'éventuelles erreurs de saisie en lisant attentivement les informations affichées à l'écran. Un moyen technique efficace pour mieux détecter les erreurs de saisie peut être la fonction de zoom du navigateur, qui permet d'agrandir l'affichage à l'écran. Le Client peut corriger ses saisies dans le cadre du processus de commande électronique aussi longtemps qu'il le souhaite au moyen des fonctions habituelles du clavier et de la souris, jusqu'à ce qu'il clique sur le bouton qui termine le processus de commande.

4.7 La langue allemande est disponible pour la conclusion du contrat.

4.8 Le traitement de la commande s'effectue généralement de manière automatisée par e-mail. Le Client doit s'assurer que l'adresse e-mail qu'il a indiquée pour le traitement de la commande est correcte, de sorte que les e-mails envoyés par le Prestataire puissent être reçus à cette adresse.

5) Droit de rétractation

Les consommateurs ont en principe un droit de rétractation. De plus amples informations sur le droit de rétractation figurent dans les informations du Prestataire sur le droit de rétractation.

6) Obligations du Client

6.1 Les contenus stockés par le Client sur l'espace de stockage qui lui est destiné peuvent être protégés par le droit d'auteur et le droit de la protection des données. Le Client accorde au Prestataire le droit de rendre accessibles les contenus qu'il a stockés sur le serveur lors de requêtes via Internet, en particulier de les reproduire et de les transmettre à cette fin, ainsi que de les reproduire à des fins de sauvegarde des données. Le Client vérifie sous sa propre responsabilité si l'utilisation de données personnelles par ses soins est conforme aux exigences du droit de la protection des données.

6.2 Le Client dégage le Prestataire de toute revendication que des tiers font valoir à l'encontre du Prestataire pour violation de leurs droits du fait de contenus stockés par le Client sur le serveur. Le Client assume à cet égard les coûts de la défense juridique nécessaire, y compris tous les frais de

justice et d'avocat, dans une mesure raisonnable. Ceci ne s'applique pas si la violation du droit n'est pas imputable au Client. Le Client est tenu de fournir au Prestataire, en cas de mise en cause par des tiers, immédiatement, sincèrement et complètement, toutes les informations nécessaires à l'examen des prétentions et à une défense.

6.3 Le Client est tenu d'effectuer régulièrement des sauvegardes de données appropriées sous sa propre responsabilité.

6.4 Le Client est tenu de vérifier ses données et informations avant leur saisie afin de détecter les virus ou autres composants nuisibles et d'employer à cette fin des mesures conformes à l'état actuel de la technique (p. ex. programmes de protection contre les virus).

6.5 Le Client s'engage à ne pas stocker sur l'espace de stockage mis à disposition des contenus qui enfreignent le droit en vigueur ou portent atteinte aux droits de tiers. Le Client est en outre responsable de veiller à ce que les programmes, scripts, etc. qu'il installe ne compromettent pas le fonctionnement du serveur ou du réseau de communication du Prestataire ni la sécurité et l'intégrité d'autres données stockées sur les serveurs du Prestataire.

6.6 Si les programmes, scripts, etc. installés par le Client compromettent ou affectent le fonctionnement du serveur ou du réseau de communication du Prestataire ou la sécurité et l'intégrité d'autres données stockées sur les serveurs du Prestataire, le Prestataire peut désactiver ou désinstaller ces programmes, scripts, etc. Si l'élimination du danger ou de l'atteinte le nécessite, le Prestataire est également autorisé à interrompre la connexion des contenus stockés sur le serveur à Internet. Le Prestataire informera immédiatement le Client de cette mesure.

6.7 Pour accéder à l'espace de stockage destiné au Client, celui-ci reçoit un identifiant utilisateur et un mot de passe modifiable. Le Client est tenu de modifier le mot de passe à intervalles réguliers. Le Client ne peut communiquer le mot de passe qu'aux personnes qu'il a autorisées à accéder à l'espace de stockage.

7) Modération et restriction des contenus

7.1 Le Prestataire n'est en principe pas tenu de vérifier proactivement la légalité des contenus publiés par les Clients ou leur conformité avec les droits de tiers ou les présentes CG. Le Prestataire se réserve néanmoins le droit de vérifier au cas par cas, de sa propre initiative, la légalité des contenus du Client et, en cas de violations constatées, de prendre les mesures prévues par les dispositions suivantes.

7.2 Les Clients et les tiers concernés peuvent signaler au Prestataire des contenus présumés illicites en utilisant les coordonnées figurant dans les mentions légales du Prestataire (p. ex. par e-mail). Le Prestataire est libre de transmettre le contenu d'un signalement au Client qui a publié le contenu signalé. L'identité de la personne signalante n'est révélée au Client que si cela est strictement nécessaire.

7.3 En cas de signalements et dans le cadre des vérifications éventuellement effectuées de l'initiative propre du Prestataire, un contrôle humain des contenus est en principe effectué. Au cas par cas, des procédures de vérification techniques automatisées peuvent être utilisées en complément.

7.4 Si des Clients soumettent fréquemment des signalements ou des plaintes manifestement non fondés, le Prestataire suspend le traitement des signalements et des plaintes de ces Clients après avertissement préalable pendant une période raisonnable.

7.5 Si, à la suite d'un signalement ou dans le cadre d'une vérification de l'initiative propre du Prestataire, l'illicéité d'un contenu publié par le Client est constatée, le Prestataire est autorisé, même sans préavis ni contact préalable, à prendre selon son appréciation équitable une ou plusieurs des mesures suivantes :

- Avertissement du Client ayant publié le contenu ;
- Blocage temporaire ou suppression définitive du contenu concerné ;
- Suspension temporaire ou définitive des obligations contractuellement assumées ;
- Résiliation de la relation contractuelle (ordinaire ou extraordinaire pour juste motif).

7.6 Lors du choix des mesures à prendre, le Prestataire prendra en considération les principes de proportionnalité et mettra en balance les intérêts du Client concerné avec ses propres intérêts à poursuivre son activité commerciale de manière fluide, sans perturbation et intègre. Les critères pris en compte lors de l'imposition d'une mesure sont :

- le contenu et la portée du contenu concret et son potentiel de violation ou de mise en danger ;
- la fréquence de publication de contenus illicites par le Client ;
- le rapport entre la publication de contenus illicites par le Client et son utilisation générale des prestations ;
- dans la mesure où cela est identifiable, les intentions poursuivies par le Client lors de la publication de contenus illicites ;
- dans la mesure où cela est identifiable, l'existence et le degré de faute du Client ayant publié le contenu.

8) Rémunération et conditions de paiement

8.1 Sauf indication contraire dans la description des prestations du Prestataire, les prix indiqués sont des prix totaux incluant la taxe sur la valeur ajoutée légale.

8.2 Les options de paiement et les modalités de paiement sont communiquées au Client sur le site web du Prestataire.

8.3 La rémunération est facturée par le Prestataire aux intervalles convenus et prélevée par prélèvements bancaires (prélèvement SEPA) sur le compte bancaire du Client. À cette fin, le Client donne au Prestataire un mandat de prélèvements révocable à tout moment (SEPA). Si le prélèvement n'est pas honoré faute de provision suffisante sur le compte ou en raison d'une indication erronée des coordonnées bancaires, ou si le Client conteste le prélèvement alors qu'il n'y est pas autorisé, le Client devra supporter les frais résultant du remboursement par l'établissement de crédit concerné, dans la mesure où il en est responsable.

8.4 En cas de choix d'un mode de paiement proposé via le service de paiement « PayPal », le traitement du paiement s'effectue via PayPal, PayPal pouvant également recourir aux services de prestataires de paiement tiers à cette fin. Dans la mesure où le vendeur propose également via

PayPal des modes de paiement pour lesquels il avance des fonds au Client (p. ex. achat sur facture ou paiement échelonné), il cède sa créance de paiement à PayPal ou au prestataire de paiement désigné par PayPal et concrètement nommé au Client. Avant d'accepter la déclaration de cession du vendeur, PayPal ou le prestataire de paiement désigné par PayPal effectue une vérification de solvabilité en utilisant les données client transmises. Le vendeur se réserve le droit de refuser au Client le mode de paiement sélectionné en cas de résultat négatif de la vérification. Si le mode de paiement sélectionné est autorisé, le Client doit payer le montant de la facture dans le délai de paiement convenu ou aux intervalles de paiement convenus. Dans ce cas, il ne peut effectuer le paiement qu'à PayPal ou au prestataire de paiement désigné par PayPal avec effet libératoire. Toutefois, même en cas de cession de créance, le vendeur reste compétent pour les demandes générales des clients, p. ex. concernant la marchandise, le délai de livraison, l'expédition, les retours, les réclamations, les déclarations et envois de rétractation ou les avoirs.

8.5 Si un prépaiement par virement bancaire est convenu, le paiement est dû immédiatement après la conclusion du contrat, sauf si les parties ont convenu d'une date d'échéance ultérieure.

8.6 En cas de choix du mode de paiement par carte de crédit via Stripe, le montant de la facture est dû immédiatement à la conclusion du contrat. Le traitement du paiement s'effectue via le prestataire de services de paiement Stripe Payments Europe Ltd., 1 Grand Canal Street Lower, Grand Canal Dock, Dublin, Irlande (ci-après : « Stripe »). Stripe se réserve le droit d'effectuer une vérification de solvabilité et de refuser ce mode de paiement en cas de vérification de solvabilité négative.

8.7 En cas de choix du mode de paiement par prélèvements bancaires SEPA, le montant de la facture est dû après l'octroi d'un mandat de prélèvements SEPA, mais pas avant l'expiration du délai de préinformation pour le paiement. Le prélèvement est effectué lorsque la marchandise commandée quitte l'entrepôt du vendeur, mais pas avant l'expiration du délai de préinformation. La préinformation (« Pre-Notification ») est toute communication (p. ex. facture, police, contrat) du vendeur au Client annonçant un débit par prélèvements SEPA. Si le prélèvement n'est pas honoré faute de provision suffisante sur le compte ou en raison d'une indication erronée des coordonnées bancaires, ou si le Client conteste le prélèvement alors qu'il n'y est pas autorisé, le Client devra supporter les frais résultant du remboursement par l'établissement de crédit concerné, dans la mesure où il en est responsable.

9) Durée du contrat et fin du contrat

9.1 Le contrat est conclu sans détermination de durée, mais au moins pour la durée minimale indiquée dans la description des prestations sur le site web du Prestataire. Le contrat peut être résilié pendant la durée minimale avec un délai de préavis d'un mois à la fin de la durée minimale, et après l'expiration de la durée minimale, à tout moment avec un délai de préavis d'un mois.

9.2 Le droit de résiliation extraordinaire pour juste motif demeure inchangé. Un juste motif existe lorsque, compte tenu de toutes les circonstances du cas d'espèce et après mise en balance des intérêts réciproques, il n'est pas raisonnable d'exiger de la partie qui résilie la continuation du rapport contractuel jusqu'à la fin convenue ou jusqu'à l'expiration d'un délai de préavis.

9.3 Les résiliations doivent être effectuées par écrit ou sous forme textuelle (p. ex. par e-mail).

10) Responsabilité pour défauts

10.1 Si le Client agit en tant que consommateur, les dispositions légales relatives à la responsabilité pour défauts s'appliquent.

10.2 Si le Client agit en tant qu'entrepreneur, les dispositions légales relatives à la responsabilité pour défauts s'appliquent, sous réserve des restrictions suivantes.

10.2.1 Le Client doit signaler au Prestataire les défauts, perturbations ou dommages survenant sans délai.

10.2.2 La garantie pour les diminutions de l'aptitude de la prestation qui ne sont que insignifiantes est exclue.

10.2.3 La responsabilité sans faute gem. § 536a Abs. 1 BGB pour les défauts déjà existants lors de la conclusion du contrat est exclue.

10.2.4 Une résiliation du Client pour non-octroi de l'usage conforme au contrat n'est допустима qu'après avoir donné au Prestataire une occasion suffisante de remédier au défaut et si celle-ci a échoué. Il ne peut être considéré que la tentative de remédiation a échoué que si celle-ci est impossible, si elle est refusée par le Prestataire ou retardée de manière déraisonnable, si des doutes fondés existent concernant les chances de succès, ou si une déraisonnabilité pour le Client existe pour d'autres raisons.

11) Responsabilité

Le Prestataire répond au Client, pour toutes les prétentions contractuelles, quasi-contractuelles et légales, y compris délictuelles, en matière de dommages-intérêts et de remboursement de frais, comme suit :

11.1 Le Prestataire répond de manière illimitée pour tout motif juridique

- en cas de dol ou de négligence grave,
- en cas de violation intentionnelle ou négligente de la vie, du corps ou de la santé,
- en vertu d'une promesse de garantie, dans la mesure où rien d'autre n'est prévu à cet égard,
- en vertu de la responsabilité impérative, comme par exemple selon la loi sur la responsabilité du fait des produits.

11.2 Si le Client agit en tant que consommateur ayant son siège en Allemagne ou en tant qu'entrepreneur, les limitations de responsabilité suivantes s'appliquent :

Verletzt der Anbieter fahrlässig eine wesentliche Vertragspflicht, ist seine Haftung auf den vertragstypischen, vorhersehbaren Schaden begrenzt, sofern er nicht gemäß vorstehender Ziffer unbeschränkt haftet. Wesentliche Vertragspflichten sind Pflichten, die der Vertrag dem Anbieter nach seinem Inhalt zur Erreichung des Vertragszwecks auferlegt, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrags überhaupt erst ermöglicht und auf deren Einhaltung der Kunde regelmäßig vertrauen darf. Im Übrigen ist eine Haftung des Anbieters ausgeschlossen, sofern er nicht gemäß vorstehender Ziffer unbeschränkt haftet.

11.3 Les réglementations de responsabilité susmentionnées s'appliquent également à la responsabilité du Prestataire pour ses préposés et ses représentants légaux.

12) Modification des CG

12.1 Le Prestataire se réserve le droit de modifier les présentes CG à tout moment, dans la mesure où le Client accepte la modification.

12.2 Le Prestataire se réserve en outre le droit de modifier les présentes CG même sans l'accord du Client,

- dans la mesure où il y est tenu en raison d'un changement de la situation juridique ;
- dans la mesure où il se conforme à un jugement rendu contre lui ou à une décision d'une autorité ;
- dans la mesure où il introduit des services, fonctions ou éléments de service entièrement nouveaux qui nécessitent une description dans les CG, sauf si le rapport d'utilisation antérieur est modifié de manière désavantageuse ;
- si la modification est uniquement avantageuse pour le Client ; ou
- si la modification est due uniquement à des raisons techniques ou procédurales, sauf si elle a des effets essentiels pour le Client.

12.3 Le Prestataire informera le Client en temps utile et sous une forme appropriée des modifications essentielles des présentes CG. Sont essentielles les modifications qui modifieraient considérablement le rapport contractuel au détriment du Client ou équivaudraient à la conclusion d'un contrat totalement nouveau. Figurent notamment parmi celles-ci les réglementations relatives à la nature et à l'étendue du service ou à la durée du contrat et aux modalités de résiliation.

12.4 Le droit de résiliation du Client demeure inchangé.

13) Droit applicable, for compétent

13.1 Pour toutes les relations juridiques des parties, le droit de la République fédérale d'Allemagne s'applique. Pour les consommateurs, ce choix de droit ne s'applique que dans la mesure où la protection accordée par les dispositions impératives du droit de l'État dans lequel le consommateur a sa résidence habituelle n'est pas retirée.

13.2 Si le Client agit en tant que commerçant, personne morale de droit public ou patrimoine de droit public ayant son siège sur le territoire de la République fédérale d'Allemagne, le for exclusif pour tous les litiges découlant du présent contrat est le siège du Prestataire. Si le Client a son siège en dehors du territoire de la République fédérale d'Allemagne, le siège du Prestataire est le for exclusif pour tous les litiges découlant du présent contrat, dans la mesure où le contrat ou les prétentions découlant du contrat peuvent être imputées à l'activité professionnelle ou commerciale du Client. Dans les cas précités, le Prestataire est toutefois en tout état de cause autorisé à saisir le tribunal du siège du Client.

14) Règlement extrajudiciaire des litiges

Le Prestataire n'est ni obligé ni disposé à participer à une procédure de règlement des litiges devant un organisme de conciliation des consommateurs.

B. Annexe : Dispositions relatives au changement de fournisseur

1) Champ d'application

Les dispositions suivantes s'appliquent dans le cas où le client souhaite changer de fournisseur ou passer à une infrastructure TIC dans ses propres locaux.

2) Définitions

2.1 Un « service de traitement de données » au sens des présentes CGU est un service numérique fourni au client qui permet un accès réseau ubiquitaire et à la demande à un pool partagé de ressources informatiques configurables, évolutives et élastiques de type centralisé, distribué ou hautement distribué, qui peuvent être rapidement provisionnées et publiées avec un minimum d'efforts de gestion ou d'interaction du fournisseur.

2.2 Les « actifs numériques » au sens des présentes CGU sont des éléments sous forme numérique – y compris des applications – pour lesquels le client dispose d'un droit d'utilisation, indépendamment de la relation contractuelle avec le service de traitement de données qu'il souhaite quitter.

2.3 L'« infrastructure TIC dans les propres locaux » au sens des présentes CGU désigne l'infrastructure TIC et les ressources informatiques qui sont la propriété du client ou louées par lui, qui se trouvent dans le centre de données du client et qui sont exploitées par celui-ci ou par un tiers.

2.4 Le « changement » au sens des présentes CGU est un processus impliquant le fournisseur, le client et éventuellement un fournisseur repreneur de services de traitement de données, par lequel le client passe de l'utilisation du service de traitement de données du fournisseur à l'utilisation d'un autre service de traitement de données de même nature ou d'un autre service proposé par un autre fournisseur de services de traitement de données, ou au profit d'une infrastructure TIC dans ses propres locaux, y compris par l'extraction, la conversion et le téléchargement des données.

2.5 Les « données exportables » au sens des présentes CGU sont les données d'entrée et de sortie, y compris les métadonnées, qui sont générées directement ou indirectement par l'utilisation du service de traitement de données par le client ou en commun, à l'exception des actifs ou des données du fournisseur ou de tiers qui sont protégés par des droits de propriété intellectuelle ou constituent un secret d'affaires.

3) Informations précontractuelles

3.1 Avant la commande des services de traitement de données, le fournisseur fournit au client des informations claires sur les points suivants :

- sa rémunération standard et, le cas échéant, les pénalités pour résiliation anticipée ;
- les frais de changement ;
- les services qui nécessitent un changement très complexe ou coûteux ou pour lesquels un changement sans atteinte significative aux données, aux actifs numériques ou à l'architecture des services n'est pas possible, le cas échéant ;
- les services spécifiques pour lesquels les obligations de migration et de résiliation ne s'appliquent pas, le cas échéant ;
- une liste complète des catégories de données et d'actifs numériques qui peuvent être transférés, y compris au minimum toutes les données exportables ;
- une liste complète des catégories de données qui sont spécifiques au fonctionnement interne du service de traitement de données du fournisseur et qui sont exclues de l'obligation d'exportation de données, lorsqu'il existe un risque de violation des secrets d'affaires du fournisseur ;
- des informations claires sur les risques connus pour la continuité de la fourniture des fonctions ou des services du fournisseur.

3.2 Le registre en ligne du fournisseur contenant les structures et formats de données, les normes pertinentes et les spécifications d'interopérabilité ouvertes pour les données est disponible sur le site web du fournisseur.

4) Plan de changement et de sortie

4.1 Les parties conviennent d'un plan de changement et de sortie (ci-après le « plan ») qui contient notamment les éléments suivants :

- des détails sur l'assistance au changement et à la sortie, y compris les méthodes et formats de portage ainsi que les étapes nécessaires à la réalisation du processus de changement ;
- les contacts désignés par le client ou par le fournisseur pour l'exécution du plan ;
- une estimation du temps nécessaire à l'exportation et au transfert des données et des actifs numériques depuis l'environnement du fournisseur initial ;
- les limitations et restrictions techniques, y compris celles résultant du stockage de données en dehors de l'UE ;
- une description de la séquence d'opérations proposée par le fournisseur ;
- une description de la méthode de test proposée par le fournisseur, si des tests sont effectués.

4.2 Sur demande du client, le fournisseur doit fournir au personnel désigné par le client (ou à d'autres tiers autorisés par le client) des informations expliquant les procédures pertinentes.

4.3 Sur demande du client, le fournisseur s'engage à organiser un test ou à aider le client dans ses tests afin de vérifier si le plan fonctionne en pratique pour les données exportables et les actifs numériques. Si des problèmes surviennent pendant le test, les parties analysent les causes de

bonne foi et s'efforcent de trouver des solutions.

4.4 Le fournisseur et le client s'engagent à mettre à jour le plan si nécessaire et au moins, sur demande du client, à vérifier si des modifications sont nécessaires.

5) Lancement du processus de changement

5.1 Le client doit envoyer au fournisseur, avec un préavis de résiliation de 2 mois, une notification de changement indiquant qu'il initie le changement. Si le client ne souhaite transférer que certains services, données ou actifs numériques, il doit l'indiquer dans la notification.

5.2 Dans la notification de changement, le client doit indiquer s'il a l'intention :

- de changer de fournisseur de services de traitement de données. Dans ce cas, le client doit fournir les informations nécessaires sur le fournisseur cible ;
- de passer à une infrastructure TIC locale du client ; ou
- de ne pas changer, mais uniquement de supprimer ses données exportables et ses actifs numériques.

5.3 Le fournisseur confirmera au client la réception de la notification de changement dans un délai de 3 jours ouvrables au plus tard, par le même moyen de communication utilisé par le client.

6) Période de transition

6.1 La période de transition est de 30 jours calendaires et commence à l'expiration du préavis de résiliation pour l'initiation du processus de changement.

6.2 Si le fournisseur ne peut pas respecter la période de transition convenue pour des raisons techniques, il s'engage à :

- notifier le client par écrit ou sous forme de texte dans un délai de 14 jours ouvrables après réception de la résiliation ;
- indiquer une période de transition alternative qui ne peut pas dépasser sept (7) mois à compter de la date de notification de résiliation du client ; et
- fournir une justification raisonnable de l'impossibilité technique.

Le client doit confirmer la réception de cette notification d'extension par écrit ou sous forme de texte dans un délai de 3 jours ouvrables.

6.3 Le client peut prolonger la période de transition une seule fois pour une durée qu'il juge appropriée à ses fins, mais ne dépassant pas 3 mois. Pour les migrations complexes, les parties peuvent convenir d'un délai plus long d'un commun accord, ne dépassant pas 12 mois. Le client doit informer le fournisseur de son intention et indiquer la période de transition alternative par écrit ou sous forme de texte avant la fin de la période de transition initiale. Le fournisseur confirmera la réception d'une telle notification d'extension par écrit ou sous forme de texte dans un délai de 3 jours ouvrables.

7) Obligations du fournisseur pendant le processus de changement

Le fournisseur s'engage à assister de manière appropriée le client et les tiers désignés par le client dès le début et pendant toute la durée du processus de changement, afin que le client puisse changer dans le délai de transition convenu. À cette fin, le fournisseur doit notamment :

- fournir des capacités, des informations appropriées (y compris les documents nécessaires à la réalisation du changement) et un soutien technique. Si des problèmes sont constatés, le fournisseur et le client analysent de bonne foi les causes et s'efforcent de trouver des solutions ;
- agir avec la diligence requise pour maintenir la continuité des activités et continuer à fournir les fonctions ou services conformes au contrat ;
- maintenir un niveau de sécurité élevé pendant tout le processus de changement, notamment en ce qui concerne la sécurité des données lors de leur transfert.

8) Obligations du client

8.1 Le client s'engage à prendre toutes les mesures raisonnables pour effectuer un changement efficace. Le client est responsable de l'importation et de la mise en œuvre des données et des actifs numériques dans ses propres systèmes ou dans les systèmes du fournisseur cible.

8.2 Le client ou les tiers désignés par lui, y compris le fournisseur cible, s'engagent à respecter les droits de propriété intellectuelle et les secrets d'affaires relatifs aux supports fournis par le fournisseur dans le cadre du processus de changement. Le client s'engage en outre à n'accorder l'accès à ces supports à des tiers ou au fournisseur cible et, le cas échéant, à accorder des sous-licences d'utilisation, que dans la mesure nécessaire à l'exécution du processus de changement jusqu'à la fin de la période de transition convenue, y compris la période de transition alternative, en respectant les obligations de confidentialité ainsi que les droits de propriété intellectuelle accordés par le fournisseur.

9) Récupération et suppression des données

9.1 Le client peut récupérer ou supprimer ses données pendant le délai convenu pour la récupération des données. Le délai de récupération des données est de 30 jours calendaires et commence après l'expiration de la période de transition convenue. Les parties peuvent convenir d'un délai plus long si cela est justifié compte tenu des intérêts des deux parties.

9.2 Après l'expiration du délai convenu pour la récupération et après l'achèvement réussi du processus de changement, le fournisseur s'engage à supprimer toutes les données exportables et tous les actifs numériques générés par le client ou directement liés au client, et à confirmer au client qu'il l'a fait. Cela ne s'applique pas aux données exportables que le fournisseur doit conserver en vertu du droit communautaire ou du droit des États membres de l'UE, dans la mesure où le fournisseur informe le client des données exportables qu'il conserve, pendant combien de temps et pour quelles raisons.

10) Rémunération pour le processus de changement et frais de sortie

Le fournisseur ne facture aucune rémunération supplémentaire pour le processus de changement.

11) Clôture du processus de changement

11.1 Dès que le client informe le fournisseur que le processus de changement est terminé avec succès, le fournisseur informe immédiatement le client de la résiliation du contrat. Si le client ne communique pas au fournisseur le succès ou l'échec du changement, bien que le fournisseur ait des motifs légitimes de croire que le changement a été effectué avec succès par le client, le fournisseur peut demander au client une confirmation de la réussite du changement. Si le client ne confirme pas le changement réussi dans un délai de 30 jours ouvrables après cette demande, le changement est réputée ne pas avoir réussi, et le contrat n'est pas résilié mais poursuit ses effets aux conditions existantes.

11.2 Si le client ne souhaite pas changer, mais souhaite supprimer ses données exportables et ses actifs numériques, le fournisseur s'engage à informer le client de la résiliation du contrat à la fin du préavis de résiliation convenu.

12) Résiliation du contrat

12.1 Le contrat est considéré comme résilié entre les parties dès qu'un des événements suivants s'est complètement produit :

- avec l'achèvement réussi du processus de changement ;
- après l'expiration du préavis de résiliation, si le client ne souhaite pas changer, mais souhaite supprimer ses données exportables et ses actifs numériques lors de la cessation du service.

12.2 Si le contrat ou les CGU du fournisseur contiennent des clauses sur la résiliation pour des raisons légales ou des cas connexes, telles que les suivantes :

- une partie au contrat demande un report de paiement ou une suspension de paiement ou une partie au contrat a été déclarée insolvable ;
- une partie au contrat n'a toujours pas respecté en temps utile une obligation essentielle ou autre obligation contractuelle qui conduit ou peut conduire à la résiliation du contrat (soit contractuellement, soit légalement) ;
- une partie a pris connaissance d'un changement de propriété ou du pouvoir de disposition qui conduit ou peut conduire à la résiliation de l'accord contractuellement ou légalement ;
- l'accord est déclaré nul pour violation ou modification du droit contraignant applicable, ou ;
- des situations similaires ou identiques ou d'autres situations qui peuvent entraîner la résiliation de l'accord contractuellement ou légalement,

l'accord, вместе с согласованными услугами и функциями, не будет прекращен или истечет до тех пор, пока событие, указанное в предыдущем пункте, четко не произойдет. Это не влияет на другие права или средства правовой защиты, которые одна сторона может иметь против

другой стороны.

Le client peut convenir avec le fournisseur de critères de réussite pour le changement ainsi que de jalons pour le changement et rendre compte de l'état d'avancement de leur atteinte pendant le processus de changement. En tout état de cause, le client doit informer le fournisseur du changement réussi.

12.3 Si le processus de changement ne peut pas être mené à bien, les parties doivent coopérer de bonne foi pour améliorer le processus de changement et parvenir à une conclusion réussie, permettre un transfert de données en temps utile et maintenir la continuité des services. À cette occasion, le fournisseur doit, sur demande du client, l'aider à identifier les raisons de l'échec du changement et lui indiquer comment les obstacles constatés peuvent être éliminés ou contournés.

- Le client engage à sa discrétion le fournisseur cible en son nom.
- Sans préjudice d'autres moyens de recours disponibles en vertu du droit applicable, l'accord ne sera pas résilié ou n'expirera pas avant l'achèvement réussi du processus de changement ou avant une décision correspondante d'un tribunal compétent ou d'un forum choisi et convenu par les parties.
- En cas de conflit ou de divergence entre ces clauses et d'autres accords sur la résiliation du contrat entre les parties, ces clauses prévalent.

12.4 Le processus de changement est considéré comme ayant été mené à bien lorsque :

- le préavis de résiliation convenu a expiré,
- la période de transition a commencé après l'expiration du préavis de résiliation,
- le délai de récupération des données a commencé après l'expiration de la période de transition, et
- la suppression des données a été effectuée avec succès après l'expiration du délai de récupération des données ou après l'expiration d'un délai convenu en alternance après l'achèvement réussi du processus de changement.

12.5 Si le client décide, à la fin de la période de transition, de ne pas supprimer toutes ses données exportables et tous ses actifs numériques à la fin du délai de récupération des données convenu et souhaite s'assurer qu'ils restent disponibles pendant une période supplémentaire déterminée avec une fonctionnalité limitée, ou si le client et le fournisseur ont convenu de maintenir le contrat sans la fourniture de certains services, dans la mesure où le client ne l'ordonne pas expressément, cela ne peut être fait qu'après :

- l'expiration du préavis de résiliation convenu,
- l'expiration de la période de transition, et
- la conclusion d'un délai alternatif pour la récupération des données et d'autres conditions pour le service à fonctionnalité limitée ou le maintien du contrat entre le client et le fournisseur (notamment l'autorisation pour le fournisseur de supprimer les données après le délai alternatif de récupération des données et/ou la détermination de la rémunération pour cette période supplémentaire).

Si le délai alternatif de récupération des données et les autres conditions de service pendant cette période sont proposés par le fournisseur, le contrat ne peut pas être résilié ou expirer avant que le client n'ait accepté la suppression et confirmé sans ambiguïté que le contrat est terminé, à sa discrétion.

12.6 Le droit des parties au contrat de résilier la relation contractuelle dans le cas d'un contrat à durée indéterminée par une résiliation ordinaire reste inchangé, dans la mesure où le motif de résiliation ne réside pas dans un changement de fournisseur ni – du côté du client – dans une intention de suppression des données.

12.7 Si le contrat a été expressément conclu pour une durée déterminée et que la date d'expiration est atteinte avant que le processus de changement ne soit terminé, et que le client n'a pas demandé la suppression de ses données exportables et de ses actifs numériques,

- la période de transition commence à la date d'expiration du contrat et le fournisseur prête une assistance appropriée pour le changement ;
- les dispositions précédentes relatives à une conclusion réussie ou non réussie du processus de changement s'appliquent par analogie.

Stand: 27.08.2026, 22:28:08