

Condiciones Generales de Contratación de Deutsche Bureau AG para el servicio "Secretaría.es"

(Actualización: marzo de 2015)

La empresa Deutsche Bureau AG ofrece a sus clientes servicios de centro de negocio y de telesecretariado (en lo sucesivo: "los servicios"), que requieren una cierta relación de confianza entre las partes contratantes. Para llevar a cabo lo anterior y definir de la manera más transparente y amplia los derechos y obligaciones que resulten del contrato inter partes, así como también para fijar el desarrollo de los procesos necesarios y garantizar su buen funcionamiento, regirán las siguientes Condiciones Generales de Contratación (CGC):

§ 1 Alcance de las prestaciones

(1) Deutsche Bureau AG presta los servicios de acuerdo con la tarifa seleccionada, dentro del marco de lo común para la actividad del cliente (vease § 3 apartado 7) y de acuerdo con el cliente. Si no resultare posible el previo consenso para determinados casos especiales, Deutsche Bureau AG prestará sus servicios en la forma que presuntamente se corresponda con la supuesta voluntad del cliente. El volumen de las prestaciones, según el caso particular, resultará del pliego de dichas prestaciones según la tarifa seleccionada.

(2) Si el volumen de las prestaciones, según la tarifa seleccionada, incluye uno o más números de teléfono de Deutsche Bureau AG, no dará derecho a la utilización de números de teléfono específicos, ni a su publicación en cualesquiera archivos públicos. Los números de teléfono serán utilizados como destino de un desvío de llamadas a un número asignado al cliente. El mismo número no es objeto de la relación contractual con Deutsche Bureau AG. Deutsche Bureau AG continuará siendo propietaria de todos los derechos y obligaciones relacionados con dichos números telefónicos; el cliente especialmente no tendrá derecho a la cesión de estos números de teléfono, por parte de Deutsche Bureau AG, después de la terminación del contrato. En el caso de que el cliente quiera utilizar un número de teléfono que no corresponde a la red urbana de su domicilio social, Deutsche Bureau AG se reserva el derecho de exigir un justificante necesario para la percepción según las normativas del derecho de la telecomunicación (p.e. Certificación de Residencia/ Alta actividad/ Inscripción Registro Mercantil). Si el cliente no presenta esta justificación, requerida por Deutsche Bureau AG, no tendrá derecho a la utilización de tal número de teléfono.

(3) Si las prestaciones de la tarifa seleccionada incluyen la recepción de llamadas con mensaje de saludo estándar, esta misma puede incluir también procedimientos comerciales sencillos (pedidos, aceptación de encargos, suministro de información), siempre y cuando los mismos sigan un esquema predeterminado y sean fáciles de estandarizar por Deutsche Bureau AG. En este sentido Deutsche Bureau AG se reserva el derecho de limitar el tipo y extensión del texto especificado por el cliente a la medida acordada contractualmente. El cliente será informado inmediatamente sobre esto.

(4) Si la tarifa seleccionada incluye una notificación, p.e. en relación a grabaciones de notas de conversación, durante la recepción de faxes, ect., Deutsche Bureau AG sólo puede garantizar el acceso inmediato a la notificación en el portal de clientes proporcionado por Deutsche Bureau AG. Por lo demás la obligación de la empresa se limita al correcto y reglamentario envío del mensaje. La consulta de los mensajes a su debido tiempo será responsabilidad del cliente en todo caso.

(5) Deutsche Bureau AG se compromete a prestar los servicios con la máxima diligencia. Sin embargo, no se puede excluir por completo la posibilidad de que en algunos casos puntuales la información sea transmitida a Deutsche Bureau AG de forma incompleta o con un contenido poco claro o incorrecto, o incluso que la misma sea comprendida y transferida de forma inexacta por

empleados de Deutsche Bureau AG. No se asumirá ninguna responsabilidad con motivo de la exactitud e integridad del contenido de la información transmitida.

(6) Si Deutsche Bureau AG pone a disposición del cliente otros servicios adicionales de acuerdo con la tarifa seleccionada (p.e. direcciones adicionales, números de teléfono adicionales), la empresa igualmente seguirá siendo titular de todos los derechos respecto de dichos servicios. La autorización de uso por parte del cliente se limitará al plazo de vigencia del contrato. No se concede ningún derecho de cesión una vez expirado el plazo de vigencia del contrato. Lo anterior será igualmente aplicable para todas aquellas prestaciones implementadas por Deutsche Bureau AG tras la perfección del contrato.

(7) Si Deutsche Bureau AG, además del secretariado principal, pusiera a disposición del cliente uno o más secretariados adicionales para empleados, éstos sólo podrán ser utilizados por el cliente o sus empleados. Queda prohibida cualquier cesión a terceras personas, ya sea a título oneroso o gratuito, así como a otras empresas del cliente. El contenido del saludo de llamada del secretariado adicional siempre deberá hacer referencia al secretariado principal. Si se renuncia al secretariado principal, la rescisión también abarcará automáticamente a los secretariados adicionales.

(8) Deutsche Bureau AG se reserva el derecho a limitaciones o interrupciones temporales de los servicios por causa justa, especialmente en casos de:

- Una breve saturación de todos los puestos de secretariado debido a un volumen de llamadas extraordinario e imprevisible,
- Trabajos de mantenimiento, reparaciones, etc., que sean necesarios para el debido o mejorado funcionamiento,
- Modificaciones técnicamente necesarias en el sistema (p.e. sustitución de hardware, conexión de nuevas líneas, etc.).

Deutsche Bureau AG tomará todas las medidas razonables para evitar, respectivamente reducir al mínimo, tales limitaciones.

(9) Deutsche Bureau AG tiene el derecho de encargar a terceros con el cumplimiento de todas sus obligaciones siempre y cuando el tercero cumple con el estándar de protección de datos y de confidencialidad comparable al estándar de Deutsche Bureau AG, y, siempre y cuando esto no sea contrario a los intereses legítimos del cliente. El cliente acepta el servicio prestado como un servicio de Deutsche Bureau AG.

(10) Deutsche Bureau AG tiene el derecho de modificar o complementar el pliego de prestaciones posteriormente. En este caso, Deutsche Bureau AG comunica los cambios al cliente por escrito o en forma textual. Si los cambios del pliego de prestaciones implicasen una desventaja para el cliente, este tendrá el derecho, dentro de un plazo de un mes apartir de la notificación de los cambios, a hacer uso del derecho de rescisión extraordinario que le compete en tal caso; de lo contrario los cambios serán considerados como autorizados. El cliente será advertido sobre el plazo y las consecuencias del incumplimiento por Deutsche Bureau AG en la comunicación de los cambios. Las modificaciones no se harán efectivos antes de finalizar el plazo mensual.

§ 2 Inicio del contrato

(1) La relación contractual comienza en la fecha convenida, a más tardar con la efectiva utilización de los servicios. Deutsche Bureau AG enviará al cliente una confirmación de los servicios por escrito o de forma textual. Dicha confirmación incluirá los principales datos del contrato, especialmente el inicio del mismo, la descripción de los servicios de la tarifa seleccionada y la lista de precios actualizada, siempre y cuando esta información no hubiese sido enviada anteriormente al cliente junto con la oferta.

(2) Deutsche Bureau AG se reserva el derecho de verificar la identidad tanto del cliente, como la de su(s) representante(s) legal(es), mediante las medidas oportunas (presentación del documento nacional de identidad, procedimiento "Post- Ident", o parecidos), para poder verificar la solvencia y exigir la aportación de garantías (§ 5 apartado 3 y 4). La activación de servicios adicionales de pago puede quedar sujeta, por parte de Deutsche Bureau AG, a la condición de una verificación de solvencia positiva o a la aportación de garantías.

(3) Si al comienzo de la relación contractual se le concede al cliente una exención de la cuota básica y/o un saldo limitado o ilimitado para la compensación de servicios dependientes de uso (véase 4 apartado 5), esto no influirá sobre la existencia o la duración de la relación contractual. Concretamente, en este caso también deberán cumplirse los plazos de denuncia del contrato indicados en § 9 y pagar los cánones que excedan del saldo concedido.

(4) Si Deutsche Bureau AG concede al cliente un saldo ilimitado para el pago de servicios dependientes de uso según apartado 3, durante de un periodo determinado, el cliente tendrá la obligación de usar este contingente sólo en la medida en que le permita conocer y probar los servicios en las dimensiones adecuadas ("fair-use-policy"). En el caso de que el cliente se exceda las dimensiones del uso gratuito (p.e. empleándolo dentro del marco de una acción de marketing), Deutsche Bureau AG tiene el derecho de anticipar la finalización del periodo de uso gratuito.

§ 3 Deberes y obligaciones del cliente

(1) El cliente se compromete a no utilizar los servicios de Deutsche Bureau AG con el fin de obtener y/o difundir contenidos que violen los preceptos legales- independientemente de cual sea su naturaleza. Los números de teléfono o las direcciones de email que se hayan puesto a disposición del cliente, no podrán ser utilizados para el contacto indebido con terceros con el fin de realizar acciones publicitarias no solicitadas u otras actividades ilegales (p.e. spamming de fax o de email), tampoco podrán ser indicados en tales casos como medio de contacto del cliente. En operaciones comerciales o relaciones jurídicas el cliente deberá evitar dar la impresión de que los contenidos de los cuales es responsable, sean en realidad atribuibles a Deutsche Bureau AG.

(2) El cliente se obliga a notificar a Deutsche Bureau AG, si él mismo o una persona de contacto/ representante designado por él, no pudiera ser contactado por teléfono durante un periodo de más de 2 semanas y tampoco tuviera la posibilidad de recibir notificaciones dirigidas a él. Deberá velar por su propia cuenta que los medios técnicos, por los que recibe las notificaciones (teléfono móvil, fax, etc.), estén en funcionamiento y solamente él será el responsable de que los eventuales desvíos de llamadas de sus números a los números destinados queden correctamente configurados.

(3) El cliente se obliga a comunicar a Deutsche Bureau AG de forma inmediata los cambios relativos a su domicilio, a las posibilidades de ser contactado por teléfono, a los datos bancarios, a la forma jurídica de la representación legal o voluntaria, así como a cualesquiera otros cambios que sean relevantes para la relación contractual.

(4) Si el cliente no cumple con alguna de las obligaciones mencionadas en los apartados 1 a 3, Deutsche Bureau AG tendrá el derecho de revelar frente a terceros, que actúa como prestador de servicios externo para el cliente, en caso de que fuera necesario para la salvaguardia de sus propios intereses, especialmente la de sus empleados. Otros derechos, especialmente el derecho a la rescisión extraordinaria (§9 apartado 1 y apartado 2) quedan intactos. En caso de una vulneración de los deberes indicados en apartado 3, Deutsche Bureau AG tiene el derecho a facturar al cliente una tasa global de 5,00 € para el requerimiento de la actualización de los datos nombrados en dicho apartado, y- si el cliente no respondiera a este requerimiento y se tuvieran que realizar las correspondientes pesquisas- una tasa de investigación de 10,00 €. El cliente conserva expresamente el derecho de demostrar que no se ha producido tal daño o que el daño producido es considerablemente menor a la correspondiente tasa global. Deutsche Bureau AG se

conserva el derecho de reclamar una indemnización mayor, si el daño causado superara de forma significativa la tasa global.

(5) El cliente tiene la obligación de proteger su portal de cliente frente al posible acceso indebido por terceros, especialmente deberá proteger las contraseñas que le hayan sido asignadas - por ejemplo por cambios periódicos- contra cualquier pérdida, utilizando las medidas adecuadas. El cliente es responsable de todos los daños que se susciten a causa de la transmisión o revelación de su contraseña, a no ser que pueda demostrar que Deutsche Bureau AG es responsable de tales daños.

(6) El cliente tiene la obligación de comunicar todas las solicitudes de cambios sobre las indicaciones referentes al saludo de llamada, las transferencias de llamadas, las opciones de notificación, etc. exclusivamente:

- por teléfono, identificándose por medio de la contraseña convenida, al comienzo del contrato, para su uso por teléfono ("contraseña de teléfono"),
- por internet a través de su portal de cliente, o de la aplicación móvil o
- por correo electrónico desde una dirección de correo electrónico indicada anteriormente por el cliente a Deutsche Bureau AG.

El cliente acepta que las indicaciones de cambios que se comunican a Deutsche Bureau AG por otros medios, no podrán ser atendidas, sin excepción, por razones de seguridad. Deutsche Bureau AG se reserva el derecho de implementar otros métodos de identificación adicionales o que sustituyan el método actual.

(7) El cliente informará a Deutsche Bureau AG a su debido tiempo, si espera que el volumen de llamadas tramitado por su secretariado aumente de forma significativa p.e. durante de campañas publicitarias. Si el volumen de llamadas excede la medida habitual considerablemente y no se ha informado debidamente con anterioridad, Deutsche Bureau AG tiene el derecho de limitar la tramitación de llamadas a la medida habitual.

(8) Tan pronto el cliente tenga indicios de que posiblemente algunas informaciones hayan sido transmitidas de forma incompleta, con un contenido confuso o de forma incorrecta por empleados de Deutsche Bureau AG (§ 1 apartado 5), será responsabilidad del propio cliente el consultar, en una medida razonable, a los autores de las llamadas y/ o tomar otras medidas adecuadas para aclarar tales confusiones y así evitar eventuales daños o reducir los daños al mínimo. Esto se aplica especialmente si las informaciones afectan a procesos que puedan tener repercusiones económicas o de otra índole en el desarrollo comercial del cliente o de sus socios contractuales.

(9) Queda excluida cualquier transmisión de servicios de Deutsche Bureau AG a terceros (p.e. pro "Reselling"/ "reventa") sin una aprobación previa de Deutsche Bureau AG.

§ 4 Compensación de los servicios prestados

(1) La compensación de los servicios prestados dependerá de la tarifa convenida por contrato. La tarifa se compone de una cuota básica mensual por la facilitación de los servicios, y de pagos individuales por el uso de los mismos. Se aplica la lista de precios de Deutsche Bureau AG en su versión vigente. Todos los precios se entienden sin el IVA incluido.

(2) Los pagos por uso serán facturados según los servicios que hayan sido realmente prestados, es decir, especialmente la contestación y tramitación de llamadas u otros encargos realizados. La obligación de pago por llamadas existe para todas las llamadas recibidas en los números de teléfono del cliente, también aquellas llamadas que no presenten un resultado de comunicación procesable (número equivocado, fax a teléfono, llamadas no relacionadas, etc.), a no ser que tales

llamadas sean responsabilidad de Deutsche Bureau AG. Las fracciones de minuto serán contabilizados como minutos completos.

(3) El periodo de facturación es de un mes, comenzando en el día natural del inicio del contrato. A petición de una de las partes contractuales se puede establecer una fecha de inicio diferente para el periodo de facturación.

(4) Con la cuota básica se remunera la facilitación de la infraestructura técnica y organizatoria para los servicios de Deutsche Bureau AG. Su pago será exigible con el inicio de un periodo de facturación por adelantado. Los pagos por uso serán- bajo reserva del apartado 6- exigibles a partir de la terminación del periodo de facturación en el que hayan sido utilizados los servicios.

(5) Si al comienzo del contrato se le concede al cliente un saldo para los pagos por uso (saldo inicial, véase § 2 apartado 3), este tendrá que ser consumido en el primer mes de la relación contractual. No se permite la transmisión del saldo a periodos de facturación posteriores o su pago en efectivo.

(6) Si la compensación por los servicios prestados excede dentro del periodo de facturación una o varias veces del límite de crédito convenido en el cierre del contrato, dicha compensación será exigible el mismo día en el que se alcance el importe establecido. Si no se conviene ningún límite de crédito a la firma del contrato, el límite será de 100,00 €. Este importe puede ser aumentado o reducido a petición de una de las partes en cualquier momento. El aumento del límite del crédito podrá estar sujeto a la aportación de una fianza adecuada (§ 5 apartado. 3).

(7) Deutsche Bureau AG presentará al cliente una factura en el momento del vencimiento, en la cual constarán tanto la cuota básica mensual, como los pagos individuales clasificados por grupos de servicios. Deutsche Bureau AG tiene el derecho de fijar un plazo vinculante adecuado para el pago de la factura (§ 286 apartado 2 No. 1 BGB - Código Civil alemán). Los secretariados adicionales serán facturados junto con el secretariado principal. Se permitirá la emisión electrónica de facturas- p.e. poniéndolas a disposición para su descarga en el portal de clientes, siempre y cuando esto cumpla con las disposiciones fiscales aplicables (véase § 14 UStG Ley del Impuesto al Volumen de Ventas alemán). En este caso la expedición de la factura en papel puede estar sujeta al pago de un importe.

(8) Deutsche Bureau AG se reserva el derecho de modificar las compensaciones por servicios prestados. Podrá realizar un aumento, especialmente en el caso de que la misma esté sometida a aumentos de precios por parte de terceros (p.e. operadores de telefonía fija, operadores de telefonía móvil) o por otros factores de costes surgidos durante la explotación ordinaria.

(9) Las modificaciones de compensaciones por servicios prestados serán comunicados al cliente por Deutsche Bureau AG por escrito o de forma textual. Si estas modificaciones suponen una desventaja para el cliente en relación con la regulación actual, este tendrá el derecho a hacer uso del derecho de rescisión extraordinario dentro de un plazo de un mes a partir de la notificación de la modificación, de lo contrario la modificación será entendida como autorizada por el cliente. Deutsche Bureau AG indicará el plazo y las consecuencias del incumplimiento en la comunicación de la modificación. Las modificaciones no se harán efectivas hasta finalizar el plazo mensual.

§ 5 Cobro, garantía, demora, indemnización de gastos

(1) El cliente autoriza Deutsche Bureau AG de forma revocable, a girar el pago a una cuenta corriente o a una cuenta bancaria de una tarjeta de crédito, indicada por el cliente, con motivo de los servicios prestados y en su caso de la caución pactada (apartado 3), tras el correspondiente vencimiento. El cliente se obliga, en caso necesario, a conceder a Deutsche Bureau AG la correspondiente autorización para el cobro bancario SEPA o el adeudo en una tarjeta de crédito. En los pagos con tarjeta de crédito podrá intervenir una tercera empresa como proveedor de

servicios para Deutsche Bureau AG. En tal caso se indicará en las facturas el nombre y la sede de dicha empresa y el concepto concreto de la partida a cobrar en la descripción del cobro de la tarjeta de crédito. Si una cuenta presentase falta de fondos, la entidad bancaria gestora de la cuenta corriente no estará obligada a efectuar el pago. En caso de una forma de pago distinta a las descritas en el enunciado 1, Deutsche Bureau AG tendrá derecho a cobrar un importe global de 3,50 € en concepto de gastos.

(2) El cliente correrá con los gastos de las operaciones dinerarias necesarias para el cumplimiento de sus obligaciones de pago. Si no pudiera realizarse un cargo en la cuenta, bien por falta de fondos, bien por una devolución del cobro indebida causada por el cliente, o por otros motivos que no sean responsabilidad de Deutsche Bureau AG, el cliente deberá restituir a Deutsche Bureau AG el importe cobrado por el proveedor de servicios, debido a dicha devolución.

(3) En casos excepcionales y debidamente justificados (p.ej. encargo de prestaciones particularmente costosas, como desvío de llamadas al extranjero, números de teléfono especiales, dirección de domicilio, etc., existencia de un informe de solvencia negativo del cliente o falta de autorización de adeudo en cuenta corriente o de tarjeta de crédito), Deutsche Bureau AG estará autorizada a exigir una fianza adecuada para asegurar sus derechos de cobro de los servicios. No se cobrarán intereses sobre la fianza. Si desapareciese el motivo por el cual se exigió la fianza, ésta será devuelta de inmediato a petición del cliente.

(4) En caso de contratación por una sociedad de capital o sociedades de responsabilidad limitada unipersonal, Deutsche Bureau AG podrá exigir, además del depósito de una fianza, también la responsabilidad de una persona física frente a la deuda o la aportación de un medio de aseguramiento o garantía equivalente frente a futuros requerimientos derivados de la relación contractual.

(5) Si el cliente incurriese en mora respecto al abono de los servicios, Deutsche Bureau AG tendrá el derecho de suspender sus servicios una vez emitida la correspondiente notificación, reclamando, sin perjuicio de otros derechos, los intereses de demora y la rescisión contractual. La obligación de pago con relación a las cuotas básicas subsistirá con independencia de lo anterior. En el supuesto de que fuese necesario requerir de pago al cliente moroso, se cobrará un importe extra de 5,00 € por cada requerimiento escrito. El cliente posee el derecho en demostrar que no se produjeron perjuicios o que los daños producidos fueron inferiores al importe extra.

(6) Si Deutsche Bureau AG estuviera obligada por ley o mediante una sentencia firme a facilitar información a terceros sobre el objeto, tipo o alcance de la relación contractual (p.ej. a las autoridades administrativas o judiciales), tendrá el derecho de facturar al cliente una indemnización total de 30,- €/ hora, por los gastos generados. El cliente tendrá derecho en demostrar que no se han producido gastos o que los gastos producidos son inferiores a esta indemnización mencionada.

§ 6 Objeciones contra el cálculo de la compensación del servicio prestado, reconveniones

(1) El cliente debe presentar sus objeciones contra el cálculo de la compensación del servicio prestado directamente a Deutsche Bureau AG, en un plazo de ocho semanas, a contar desde la fecha de entrega de la factura. Se da por aceptada la factura si el cliente no presenta objeciones dentro del plazo indicado. Deutsche Bureau AG advierte al cliente en cada factura sobre el plazo para reclamar y las consecuencias del incumplimiento. Subsistirán las acciones legales.

(2) La presentación de objeciones no exime de la obligación de pago, siempre y cuando Deutsche Bureau AG no reconozca las objeciones como legítimas, no se pronuncie de forma detallada sobre estas dentro de un plazo adecuado o las objeciones hayan sido constatadas en sentencia firme. El cliente no tiene el derecho de reclamar la devolución de importes ya abonados.

(3) Contra las reclamaciones de Deutsche Bureau AG, el cliente sólo podrá compensar con reconvencciones cuando sean indiscutibles o provengan de una sentencia que las declare firmes. El cliente sólo podrá ejercer un derecho de retención o negar el pago si las contraprestaciones resultaren inubitadas o hubieren sido declaradas en sentencia firme. El cliente sólo podrá ejercer el derecho de retención, si su reclamación o su derecho proviene de la propia relación contractual.

§ 7 Protección de datos

Deutsche Bureau AG recopila, archiva y utiliza datos personales dentro del marco de la relación contractual, de conformidad con las disposiciones legales respectivas. El cliente puede acceder a la información más detallada al respecto en el siguiente enlace: <http://www.secretaria.es/tratamiento-de-datos.html>.

§ 8 Responsabilidad

(1) Deutsche Bureau AG responde por daños - independientemente del fundamento jurídico en que se basen, ya sean de carácter contractual como extra- contractual, únicamente si Deutsche Bureau AG ha ocasionado los daños con intención o por negligencia grave, o si los daños se basaran en el incumplimiento de una obligación por parte de Deutsche Bureau AG, cuyo cumplimiento sea condición imprescindible para la debida ejecución del contrato y en cuyo cumplimiento el cliente puede confiar regularmente (obligación fundamental). En casos de incumplimientos negligentes leves de las obligaciones fundamentales se limita la responsabilidad de Deutsche Bureau AG a los daños típicos y previsibles, según la relación contractual, y se limita además al importe, equivalente al triple de la facturación media del cliente hasta el momento. Deutsche Bureau AG no asume responsabilidad en casos de incumplimientos negligentes leves de las obligaciones fundamentales, para el caso de daños indirectos, especialmente en beneficios no obtenidos. Todos los demás tipos de reclamación quedan excluidos- sin perjuicio del apartado 2.

(2) Tanto en casos de lesión contra vida, integridad física o de la salud de la persona, así como en casos de daños patrimoniales basados en la prestación de servicios de telecomunicación, no será de aplicación el apartado 1. Los servicios de telecomunicaciones son servicios que consisten parcial o totalmente en la transmisión de señales por medio de redes de telecomunicación, por ejemplo en el marco de transferencias de llamadas. Estos casos quedan sujetos a la legislación vigente. También la responsabilidad según la Ley sobre Productos Defectuosos (alemana) queda intacta.

(3) Las responsabilidades de Deutsche Bureau AG por daños patrimoniales basados en errores de transmisión entre clientes, es decir entre sus clientes y los empleados de Deutsche Bureau AG, quedan especialmente excluidas si el cliente no ha cumplido con su obligación de prevenir, y/o de reducir daños (§ 3 apartado 8) y/ o comunicó solicitudes de modificación por otros medios de comunicación que las indicadas en § 3 apartado 6.

(4) La responsabilidad de Deutsche Bureau AG por daños que hayan sido producidos por avería, menoscabo o el manejo incorrecto de instalaciones o equipos de terceros- especialmente prestadores de servicios de telecomunicación como p.ej. Deutsche Telekom AG o operadores móviles y proveedores de servicios- así como por fuerza mayor, queda excluida, al no ser que Deutsche Bureau AG sea reponsable en virtud del apartado 1 y 2.

(5) El cliente dispone de un plazo de seis meses para reclamar todas las pretensiones de indemnización contra Deutsche Bureau AG, a contar desde el conocimiento del cliente de las circunstancias en las que se basan las pretensiones- pero a más tardar 5 años desde que se produjeron, sin tener en consideración su conocimiento. Esto no será de aplicación para los casos de lesión contra vida, la integridad física, la salud y la libertad de las personas, así como en aquellos casos de responsabilidad por dolo.

(6) En la medida en la que se excluye o limita la responsabilidad de Deutsche Bureau AG, según la anterior reglamentación, se aplica la misma responsabilidad a los empleados, representantes y auxiliares ejecutivos de Deutsche Bureau AG.

§ 9 Rescisión, cambio de tarifa, modificaciones de las presentes CGC

(1) Durante los dos primeros meses de vigencia del contrato, las partes podrán rescindirlo cualquier día y con efecto inmediato. La cuota básica ya vencida en el momento de rescisión del contrato (§ 4 apartado 3) quedará pendiente de pago en su totalidad y no será devuelta. Transcurrido el plazo de preaviso de rescisión, este pasará a ser de 1 mes antes de finalizar del periodo de facturación (§ 4 apartado 3). Los plazos de preaviso de rescisión del contrato se amplian en casos de larga duración de contrato para ambas partes de la siguiente forma:

a. transcurrido un año desde el comienzo de contrato a dos meses antes de finalizar el periodo de facturación,

b. transcurrido tres años desde del comienzo de contrato a tres meses al final del periodo de facturación.

Lo mismo será de aplicación a las prestaciones encargadas por separado, si no se acuerdan plazos de preaviso distintos. Queda intacto el derecho de rescisión - en su caso sin preaviso - por justa causa.

(2) Deutsche Bureau AG está autorizado a la rescisión sin preaviso por justa causa, si:

a. el cliente cambia la dirección indicada en el momento de la contratación y no lo comunica voluntariamente a Deutsche Bureau AG dentro de un plazo de 14 días; no se aceptará como dirección válida la comunicación de un apartado de correos o similares,

b. el cliente incurre en demora con el pago de compensaciones de servicios de dos facturas,

c. el cliente incurre en demora con el pago de compensaciones de servicios por un importe superior al doble del límite de crédito (§ 4 apartado 6),

d. el cliente infringe expresamente las obligaciones del contrato y no desiste de esa infracción en un plazo adecuado tras recibir una amonestación por parte de Deutsche Bureau AG. En casos de infracción grave no será necesaria una advertencia,

e. existen indicios importantes y comprensibles de que la práctica comercial del cliente infringe las buenas costumbres (§ 138 BGB "Código Civil alemán") o una prohibición legal (§ 134 BGB),

f. se ha abierto un procedimiento de insolvencia sobre el patrimonio del cliente.

(3) En caso de rescisión por parte de Deutsche Bureau AG el cliente puede seguir usando el portal de clientes, incluida la función de email gratuita. Esto puede ser cancelado por ambas partes sin necesidad de preaviso y sin indicación de razones. En caso de utilización del portal de clientes se aplican las regulaciones de § 3 apartado 1, los §§ 7 y 10 como § 8 con sujeción a que Deutsche Bureau AG, dentro del marco del § 8 apartado 1, sólo es responsable en casos de negligencia grave o dolo, también en casos de incumplimiento de obligaciones fundamentales.

(4) El cliente tiene que comunicar la rescisión de las formas siguientes:

- por teléfono llamando a la línea de atención al cliente **900 838 524** o **+34 / 91 123 7707** con identificación por medio de la contraseña acordada por su uso telefónico (contraseña telefónica) al comienzo del contrato, dentro del horario comercial de 09:00 a 18:00 horas,
- por escrito a Deutsche Bureau AG, Friedrichstraße 171, 10117 Berlin, o
- por escrito via fax a **900 838 058** o **+34 / 91 123 7708** o via email a **clientes@secretaria.es**

Deutsche Bureau AG remitirá en todos los casos una confirmación de rescisión de forma inmediata al cliente.

(5) La rescisión por parte de Deutsche Bureau AG puede ser comunicada por escrito o de forma textual. Una rescisión por escrito también será considerada como entregada si se envió a la última dirección indicada por el cliente sin poder ser entregada o recibida.

(6) La no utilización de los servicios de Deutsche Bureau AG por el cliente no puede reemplazar la comunicación expresa de la rescisión, tampoco si esta situación ya perdura más tiempo.

(7) El cambio a otra tarifa puede ser solicitado respetando un plazo de tres días hábiles antes del comienzo de un nuevo periodo de facturación (§ 4 apartado 3). Secretariados adicionales y otras ampliaciones pueden ser añadidos con efecto al siguiente día hábil; la rescisión del secretariado principal también tendrá efecto sobre los secretariados adicionales.

(8) Deutsche Bureau AG tiene el derecho de modificar o ampliar posteriormente las condiciones generales de contratación. En tal caso Deutsche Bureau AG comunicará las modificaciones por escrito o de forma textual al cliente. Si el cliente no presenta objeciones dentro del plazo de un mes a contar desde la notificación, las modificaciones se convertirán en elementos del contrato. En caso de objeciones se mantendrá la regulación original. Deutsche Bureau AG advertirá los plazos y las consecuencias de incumplimiento en la comunicación de las modificaciones.

(9) Si Deutsche Bureau AG implementa servicios nuevos, los mismos se pueden basar en condiciones generales de contratación adicionales.

§ 10 Formas de declaraciones de voluntad, transición de contrato, ley aplicable, jurisdicción

(1) En la medida en que, según de las presentes CGC, se precisa la forma textual, la misma será considerada como cumplida por parte de Deutsche Bureau AG en todo caso, si se transmite la declaración al cliente de forma electrónica a su portal de cliente bajo www.secretaria.es o a la aplicación móvil. La entrega de la declaración es válida, también si el cliente no accedió a ella, pasadas dos semanas después de la entrada en el portal de clientes, o en la aplicación móvil. Lo mismo es de aplicación a todas las declaraciones en el marco de la relación contractual, si no se requiere una forma más estricta que la forma textual- sobre todo la forma escrita.

(2) Deutsche Bureau AG tiene el derecho a ceder sus derechos y obligaciones del contrato a terceros siempre y cuando esto no vaya en contra del interés legítimo del cliente, el tercero garantice especialmente la prestación convencional de los servicios y no haya dudas en relación a su solvencia y su eficacia económica. En caso de cesión de contrato, el cliente tiene el derecho a rescindir el contrato sin preaviso. El derecho a rescisión expira si el cliente no formula ninguna objeción respecto a la cesión en un plazo de un mes a contar desde la entrega de la comunicación. En dicha comunicación el cliente será advertido de forma independiente y específicamente sobre la relevancia de su actuación contractual. La cesión del contrato no surgirá efecto antes del vencimiento del plazo mensual.

(3) La versión vinculante de las presentes CGC es exclusivamente la versión redactada en alemán. Sólo esa versión es determinante para el contenido de las presentes CGC y sus obligaciones y deberes. Versiones redactadas en otros idiomas son consideradas traducciones no obligatorias, y tendrán un efecto meramente informativo.

(4) Para la relación jurídica entre Deutsche Bureau AG y el cliente se aplica exclusivamente el derecho de la República Federal de Alemania con exclusión del convenio del derecho de compra de la ONU. Lo mismo se aplica- si no se conviene lo contrario- también en relación a la determinación de horas de día, festivos u otros factores de tiempo y territoriales.

(5) El lugar del cumplimiento para todas las pretensiones contractuales de las partes y jurisdicción para conflictos jurídicos que puedan surgir de esta relación contractual, es Berlin- Schöneberg, por lo que las partes pueden disponer sobre esto (§§ 29 apartado 2, 38 ZPO "Ley de Enjuiciamiento Civil alemán"). Las partes pueden ser demandadas también en su respectivo fuero general.

(6) Si disposiciones de las presentes Condiciones Generales de Contratación resultarán parcial o totalmente ineficaces, esto no afectará la validez de las demás disposiciones. Las partes se comprometen a reemplazar la disposición ineficaz por una cláusula válida, dentro del marco legal, y que se ajuste lo máximo posible a la voluntad de las partes contractuales.