# Condiciones generales de contratación para el uso del software myERP24

*Software-as-a-Service · Cesión de uso temporal · riebotec UG (haftungsbeschränkt), Wuppertal, Alemania*

## § 1 Ámbito de aplicación, definiciones

(1) Las presentes condiciones generales de contratación («CGC») se aplican a todos los contratos entre riebotec UG (haftungsbeschränkt), Martin-Luther-Straße 15, 42285 Wuppertal, Alemania («riebotec»), y sus clientes sobre la puesta a disposición y el uso del software myERP24 («Software») como Software-as-a-Service y sobre los servicios asociados (implantación, migración, soporte, formación).

(2) Las ofertas de riebotec se dirigen exclusivamente a empresarios (§ 14 BGB), personas jurídicas de Derecho público y patrimonios especiales de Derecho público. No se celebran contratos con consumidores.

(3) Las condiciones del Cliente contrarias o divergentes no pasan a formar parte del contrato, aunque riebotec no se oponga expresamente a ellas o preste el servicio conociéndolas.

(4) «Inquilino» designa la instancia del Software lógicamente separada asignada al Cliente. Los «Módulos» son los componentes del Software funcionalmente delimitados y licenciables por separado (p. ej., CRM y Servicio, Ventas, Compras, Contabilidad, Fiscalidad, Tiempo y RR. HH., asistentes de IA). Los «Usuarios» son las personas físicas autorizadas por el Cliente con acceso propio. Los «Datos del Cliente» son todos los datos introducidos, importados o generados para el Cliente por el Software.

## § 2 Celebración del contrato

(1) La presentación del Software en el sitio web no constituye una oferta vinculante. El contrato se perfecciona con la aceptación por riebotec de la oferta del Cliente (pedido, formulario de pedido firmado o celebración en la interfaz del programa) mediante confirmación de pedido por escrito o activación del Inquilino.

(2) Los documentos contractuales se aplican en este orden de prelación: formulario o confirmación de pedido, descripción de prestaciones de los Módulos contratados, contrato de encargo de tratamiento (Anexo DPA), presentes CGC.

(3) Los acuerdos de acceso anticipado y piloto pueden contener condiciones divergentes (p. ej., Módulos adicionales gratuitos durante doce meses, duraciones reducidas), que se recogen en el formulario de pedido.

## § 3 Objeto del contrato, alcance de las prestaciones

(1) riebotec pone el Software a disposición del Cliente en su versión actual para su uso a través de Internet durante la vigencia del contrato. El Software se opera en servidores de un centro de datos en Alemania. El punto de entrega es la salida del enrutador del centro de datos. riebotec no es responsable de la conexión a Internet del Cliente ni de los dispositivos y navegadores que utilice.

(2) El alcance funcional resulta de los Módulos contratados y de la descripción de prestaciones vigente en el momento de la celebración. Los Módulos sin licencia válida no se muestran en la interfaz. El Cliente puede añadir Módulos y usuarios en cualquier momento con efecto desde el mes siguiente; las reducciones son posibles al final de la duración respectiva.

(3) Las prestaciones comprenden el almacenamiento de los Datos del Cliente, copias de seguridad diarias, mantenimiento y actualización del Software (actualizaciones, correcciones, parches de seguridad) y el soporte conforme al § 8.

(4) riebotec puede desarrollar y modificar el Software siempre que se mantenga en lo esencial el alcance funcional acordado y la modificación sea razonable para el Cliente. riebotec anuncia los cambios sustanciales con al menos cuatro semanas de antelación en la interfaz o por correo. Las funciones marcadas como «piloto», «preparado», «hoja de ruta» o «próximamente» no son objeto del contrato.

(5) El uso de interfaces con servicios de terceros (en particular Microsoft 365, acceso bancario FinTS, buzones de correo, exportación DATEV, ELSTER) presupone que el Cliente dispone de los contratos, credenciales y autorizaciones necesarios ante el tercero correspondiente. riebotec no garantiza la disponibilidad ni la inmutabilidad de estos servicios de terceros.

(6) Los asistentes de IA del Software (IA contable, asistente fiscal, reconocimiento de documentos) generan propuestas. No sustituyen la revisión profesional; cada propuesta requiere la aprobación del Cliente. riebotec no presta asesoramiento fiscal ni jurídico; las hojas de trabajo fiscales, análisis y exportaciones generados por el Software deben ser revisados por el Cliente o su asesor fiscal antes de su uso.

## § 4 Disponibilidad, mantenimiento

(1) riebotec garantiza una disponibilidad del Software del 99,5 % en promedio mensual en el punto de entrega. Disponibilidad significa la posibilidad de iniciar sesión y usar las funciones esenciales.

(2) No se consideran tiempos de indisponibilidad: (a) ventanas de mantenimiento anunciadas de hasta ocho horas al mes, preferentemente en días laborables entre las 22:00 y las 6:00 o en fin de semana, anunciadas con al menos 48 horas de antelación en la interfaz; (b) interrupciones ajenas al ámbito de responsabilidad de riebotec, en particular de Internet, de los servicios de terceros del § 3 (5) o de los sistemas del Cliente; (c) fuerza mayor; (d) interrupciones necesarias para evitar riesgos de seguridad agudos, comunicadas sin demora.

(3) Si en un mes no se alcanza la disponibilidad acordada, el Cliente puede reclamar un abono sobre la cuota mensual: 5 % por debajo del 99,5 %, 10 % por debajo del 99,0 %, 25 % por debajo del 98,0 %, sobre la cuota del mes afectado. La reclamación debe formularse por escrito en los 30 días siguientes al fin de mes. Quedan a salvo los demás derechos del Cliente, en particular la reducción conforme al § 536 BGB y la resolución por causa justificada; los abonos se imputan a una reducción.

(4) riebotec supervisa el Software de forma continua. Los avisos de incidencia se reciben a través de la función de soporte de la interfaz y por correo.

## § 5 Derechos de uso

(1) riebotec concede al Cliente, durante la vigencia del contrato, el derecho no exclusivo, intransferible y no sublicenciable de usar el Software en el alcance acordado (Módulos, número de usuarios) para sus propios fines empresariales a través de un navegador o de la aplicación móvil myERP24. No se entrega código fuente ni objeto.

(2) El Cliente no puede ceder el Software a terceros, arrendarlo, prestarlo ni operarlo para terceros (salvo la incorporación de su asesor fiscal u otros proveedores como usuarios para sus propias operaciones), ni descompilarlo, realizar ingeniería inversa o crear obras derivadas, salvo en la medida imperativamente permitida por los §§ 69d y 69e UrhG, ni eludir los mecanismos de seguridad.

(3) Los accesos son personales. Cada usuario necesita su propio acceso; está prohibido el uso simultáneo de un acceso por varias personas. El Cliente puede sustituir usuarios en cualquier momento.

(4) Las plantillas, informes, formularios y configuraciones creados por el Cliente, así como todos los Datos del Cliente, siguen siendo propiedad del Cliente. riebotec solo obtiene los derechos de uso necesarios para la ejecución del contrato.

(5) Si el Cliente vulnera gravemente o, pese a advertencia, de forma reiterada los derechos de uso, riebotec puede bloquear el acceso previo aviso y resolver el contrato por causa justificada.

## § 6 Obligaciones del Cliente

(1) El Cliente garantiza bajo su responsabilidad los requisitos del sistema (navegador actual, conexión a Internet estable, dispositivo compatible para la aplicación móvil).

(2) El Cliente protege las credenciales frente a accesos no autorizados, utiliza autenticación multifactor para administradores, gestiona con diligencia roles y permisos de sus usuarios e informa a riebotec sin demora de sospechas de uso indebido.

(3) El Cliente es responsable del contenido, exactitud y licitud de los Datos del Cliente. No almacenará contenidos ilícitos ni introducirá software malicioso. Comprueba entradas, importaciones y propuestas, documentos, asientos y análisis generados por el Software antes de usarlos.

(4) El Cliente sigue siendo responsable del cumplimiento de sus obligaciones mercantiles y fiscales, en particular de los plazos de conservación (§ 147 AO, § 257 HGB) y de los principios de contabilidad ordenada (GoBD). riebotec facilita para ello el archivo a prueba de auditoría, el diario inmutable, la documentación de procedimientos y las funciones de exportación (DATEV, GoBD/Z3); el Cliente comprueba su idoneidad para su situación con su asesor fiscal.

(5) El Cliente comunica los defectos sin demora con una descripción comprensible a través de la función de soporte y asiste a riebotec en medida razonable en el análisis.

(6) El Cliente está obligado a exportar sus datos periódicamente y, a más tardar, antes del fin del contrato (§ 11). riebotec facilita en todo momento funciones de autoservicio para ello.

(7) El Cliente mantiene actualizados sus datos de contacto y facturación en la interfaz.

## § 7 Datos del Cliente, copias de seguridad, protección de datos

(1) riebotec trata los Datos del Cliente de carácter personal exclusivamente como encargado conforme al contrato de encargo de tratamiento (Anexo DPA), parte integrante de este contrato. El lugar del tratamiento es Alemania; los subencargados están establecidos en la UE.

(2) riebotec realiza copias de seguridad diarias de los Datos del Cliente y las conserva de forma rotativa durante al menos 30 días. La copia de seguridad sirve para restaurar el sistema completo en caso de incidencia; la restauración de registros individuales borrados por el Cliente es una prestación adicional remunerada por separado.

(3) riebotec aplica las medidas técnicas y organizativas descritas en el Anexo DPA, en particular separación de inquilinos, cifrado en tránsito, caja fuerte AES-256-GCM, verificación de roles y permisos, pista de auditoría y gestión de incidentes.

(4) riebotec puede utilizar los Datos del Cliente en forma anonimizada y agregada, sin referencia personal, para proteger, analizar y desarrollar el Software (Anexo DPA § 11 (1)).

(5) **Contribución a la mejora del producto.** El Cliente puede, además, permitir a riebotec utilizar datos contables y de estructura documental en forma seudonimizada para mejorar los asistentes de IA y el reconocimiento de documentos para todos los clientes. Este uso responde a una finalidad propia de riebotec fuera del encargo de tratamiento; riebotec es responsable del tratamiento a este respecto. La autorización está **desactivada por defecto**, la concede exclusivamente un administrador del Cliente en la interfaz en *Administración → Protección de datos → Contribución a la mejora del producto* y puede **revocarse allí en cualquier momento con efectos para el futuro**. El alcance, las medidas de protección, las exclusiones (sin nombres, datos bancarios, textos libres ni expedientes de personal), las consecuencias de la revocación y las obligaciones de información se regulan de forma exhaustiva en el Anexo DPA § 11. La concesión o revocación no afecta a las prestaciones ni a la remuneración.

(6) Los modelos de aprendizaje locales de los asistentes de IA, que aprenden exclusivamente de los propios asientos aprobados del Cliente en su navegador, permanecen en el Inquilino del Cliente y forman parte del encargo de tratamiento.

## § 8 Soporte

(1) riebotec presta soporte para el uso del Software en días laborables (de lunes a viernes, excepto festivos nacionales y de Renania del Norte-Westfalia) de 9:00 a 17:00 (hora de Berlín) a través de la función de soporte de la interfaz y por correo.

(2) Las incidencias se clasifican por gravedad: clase 1 (Software inutilizable o pérdida de datos inminente) – respuesta en 4 horas dentro del horario de soporte, corrección o solución provisional lo antes posible; clase 2 (función esencial afectada) – respuesta en un día laborable; clase 3 (otros errores, consultas) – respuesta en tres días laborables.

(3) No incluye el soporte: formación, adaptaciones individuales, depuración de datos, asesoramiento contable o fiscal ni asistencia con servicios de terceros; riebotec ofrece estos servicios por separado por tiempo invertido o presupuesto.

## § 9 Remuneración, pago, ajuste de precios

(1) La remuneración se rige por el modelo de precios acordado al celebrarse el contrato (por usuario y mes, base más Módulos o tarifa plana por empresa) y es exigible mensualmente por adelantado, salvo pago anual acordado. Todos los precios se entienden en euros más el IVA legal.

(2) La facturación es electrónica (factura electrónica). Los pagos vencen a los 14 días de la fecha de factura sin deducción; puede acordarse domiciliación SEPA.

(3) En caso de mora, riebotec puede, tras requerimiento con plazo de 14 días y aviso de bloqueo, bloquear el acceso hasta el pago. La obligación de pago subsiste. Quedan a salvo los intereses y cantidades fijas de demora legales.

(4) riebotec puede ajustar la remuneración con tres meses de preaviso al inicio de un nuevo periodo, no antes de doce meses desde la celebración y como máximo una vez al año, si han variado los costes de centro de datos, personal, licencias o servicios de terceros. Si el incremento supera el 5 % de la remuneración anterior, el Cliente puede resolver el contrato con efecto en la fecha del incremento; riebotec lo indica en el anuncio.

(5) Las condiciones de acceso anticipado (p. ej., dos Módulos adicionales gratuitos durante doce meses, abono del plazo restante del contrato anterior) rigen en el alcance acordado en el formulario de pedido. A su expiración se aplican los precios de lista entonces vigentes, que riebotec anuncia con seis semanas de antelación; hasta entonces el Cliente puede cancelar los Módulos afectados.

(6) El Cliente solo puede compensar o ejercer un derecho de retención con créditos no controvertidos o declarados firmes judicialmente.

## § 10 Duración, resolución

(1) El contrato comienza con la activación del Inquilino. La duración mínima es de doce meses, salvo pacto en contrario (acuerdos piloto: 30 días). Se prorroga por otros doce meses si no se resuelve con tres meses de preaviso al fin del periodo. En duración mensual, el preaviso es de un mes a fin de mes.

(2) Queda a salvo el derecho de resolución extraordinaria por causa justificada. Constituye causa justificada para riebotec, en particular, que el Cliente esté en mora de dos cuotas mensuales, vulnere gravemente los derechos de uso o no retire contenidos ilícitos pese a advertencia. Constituye causa justificada para el Cliente, en particular, que no se alcance la disponibilidad del § 4 durante tres meses consecutivos o que riebotec incumpla gravemente las obligaciones del Anexo DPA.

(3) Las resoluciones requieren forma escrita; la resolución por el Cliente también es posible a través de la interfaz por un administrador.

## § 11 Fin del contrato, exportación de datos, supresión

(1) Con el fin del contrato termina el derecho de uso. riebotec mantiene el Inquilino en modo de solo lectura durante 60 días, en los que el Cliente puede exportar todos los Datos del Cliente: datos maestros y de expedientes (CSV), documentos (PDF/original), asientos (DATEV EXTF) y exportación GoBD (Z3) con documentación de procedimientos. A petición, riebotec asiste por tiempo invertido.

(2) Transcurridos los 60 días, riebotec suprime los Datos del Cliente conforme al Anexo DPA § 10. El Cliente es responsable de cumplir sus obligaciones de conservación mediante exportación oportuna. Puede acordarse por separado un acceso de lectura prolongado («acceso de archivo»).

(3) Los servicios de migración al inicio del contrato (importación de datos maestros, documentos y saldos del sistema anterior vía CSV) los presta riebotec en el alcance acordado; el Cliente responde de la exactitud e integridad de los datos de origen y valida los datos importados antes de la puesta en producción.

## § 12 Defectos

(1) riebotec garantiza que el Software presenta en lo esencial la funcionalidad indicada en la descripción de prestaciones. riebotec subsana los defectos en un plazo razonable mediante corrección, actualización o una solución provisional razonable.

(2) Queda excluida la responsabilidad objetiva de riebotec por defectos ya existentes al celebrarse el contrato conforme al § 536a (1) alt. 1 BGB. El Cliente solo puede ejercer la reducción del § 536 BGB si ha comunicado el defecto y este no se ha subsanado en un plazo razonable; quedan a salvo las reclamaciones de devolución de cuotas pagadas en exceso.

(3) No son defectos las alteraciones debidas a uso inadecuado, requisitos del sistema no cumplidos, modificaciones por el Cliente o terceros o a servicios de terceros del § 3 (5). No constituye defecto que una propuesta de IA sea incorrecta en un caso concreto, siempre que estén garantizadas la función de aprobación y la verificabilidad.

(4) Si un tercero alega que el uso del Software vulnera sus derechos, riebotec defiende al Cliente a su costa, siempre que este le informe sin demora y le deje la defensa. riebotec puede, a su elección, modificar o sustituir el Software o procurar al Cliente el derecho de uso.

## § 13 Responsabilidad

(1) riebotec responde de forma ilimitada en caso de dolo y negligencia grave, por daños derivados de lesiones a la vida, la integridad física o la salud, conforme a la ley de responsabilidad por productos y en el alcance de una garantía asumida.

(2) En caso de infracción por negligencia leve de obligaciones contractuales esenciales (obligaciones cardinales: aquellas cuyo cumplimiento hace posible la correcta ejecución del contrato y en cuya observancia el Cliente puede confiar regularmente, en particular puesta a disposición, disponibilidad, copias de seguridad y protección de datos), la responsabilidad se limita al daño típico y previsible, con el máximo de la remuneración pagada por el Cliente en los doce meses anteriores al hecho dañoso y un mínimo de 10.000 euros. En lo demás, queda excluida la responsabilidad por negligencia leve.

(3) Por pérdida de datos, riebotec responde, dentro de los límites de los apartados 1 y 2, solo hasta el importe del esfuerzo que habría sido necesario para la restauración si el Cliente hubiera realizado copias de seguridad adecuadas y periódicas (uso de las funciones de exportación facilitadas); queda a salvo la obligación de copia de seguridad de riebotec del § 7 (2).

(4) riebotec no responde de las consecuencias fiscales o económicas de propuestas, análisis o formularios adoptados sin revisión (§ 3 (6)) ni de exportaciones tardías (§ 6 (6), § 11).

(5) Las limitaciones anteriores rigen también a favor de los representantes legales, empleados y auxiliares de riebotec. La responsabilidad conforme al artículo 82 del RGPD se rige por el Anexo DPA § 12.

## § 14 Confidencialidad, referencias

(1) Las partes tratan confidencialmente toda la información confidencial de la otra parte obtenida en el marco del contrato, la utilizan solo para su ejecución y la protegen con medidas adecuadas, también durante cinco años tras el fin del contrato. Quedan a salvo las obligaciones legales de divulgación.

(2) riebotec solo puede citar al Cliente como referencia con su consentimiento previo por escrito.

## § 15 Fuerza mayor

Ninguna parte responde del incumplimiento de sus obligaciones en la medida en que se deba a circunstancias fuera de su control e imprevisibles al celebrarse el contrato (en particular catástrofes naturales, guerra, epidemias, órdenes de las autoridades, fallos a gran escala del suministro eléctrico o de telecomunicaciones, ataques a la infraestructura informática pese a medidas de protección adecuadas). Las obligaciones quedan en suspenso mientras dure la perturbación; si supera los tres meses, cualquiera de las partes puede resolver el contrato de forma extraordinaria.

## § 16 Modificación de las CGC y de la descripción de prestaciones

(1) riebotec puede modificar las presentes CGC y la descripción de prestaciones con efectos para el futuro cuando sea necesario por un motivo justificado (cambios legales o jurisprudenciales, evolución técnica, requisitos de seguridad, ampliación de la oferta) y no se altere sustancialmente en perjuicio

del Cliente el equilibrio entre prestación y contraprestación.

(2) Las modificaciones se comunican al Cliente por escrito y en la interfaz con al menos seis semanas de antelación a su entrada en vigor. Si el Cliente no se opone en ese plazo, se consideran aceptadas; riebotec advierte expresamente de esta consecuencia en la comunicación. Si el Cliente se opone, riebotec puede resolver ordinariamente el contrato con efecto en la fecha de la modificación.

(3) Las modificaciones del Anexo DPA § 11 (mejora del producto) hacen caducar una autorización concedida y requieren una nueva autorización activa del Cliente.

## § 17 Disposiciones finales

(1) Se aplica el Derecho de la República Federal de Alemania, con exclusión de la Convención de las Naciones Unidas sobre los Contratos de Compraventa Internacional de Mercaderías y de las normas de conflicto.

(2) El fuero exclusivo para todas las controversias derivadas de este contrato o relacionadas con él es Wuppertal, siempre que el Cliente sea comerciante, persona jurídica de Derecho público o patrimonio especial de Derecho público. riebotec también puede demandar al Cliente ante su fuero general.

(3) El Cliente solo puede ceder a terceros derechos y obligaciones derivados de este contrato con el consentimiento escrito de riebotec; queda a salvo el § 354a HGB. riebotec puede transferir el contrato a una empresa vinculada o a un sucesor que continúe la operación del Software; el Cliente será informado y podrá resolver de forma extraordinaria en el plazo de seis semanas.

(4) El idioma del contrato es el alemán. Las traducciones tienen carácter meramente informativo; prevalece la versión alemana.

(5) Si alguna disposición fuera o deviniera inválida o inaplicable, la validez de las demás no se verá afectada. En lugar de la disposición inválida rige la regulación legal.

**Anexos:** Descripción de prestaciones de los Módulos (versión vigente) · Contrato de encargo de tratamiento (Anexo DPA) con Anexos 1–4 · Lista de precios (versión vigente) · Formulario de pedido / acuerdo de acceso anticipado.