hfoods · Karam Ali Murad-Murad · Birkenweg 34 · 51503 Rösrath

Traducción no vinculante. Solo la versión alemana es jurídicamente vinculante.
Versión vinculante: hfoods.de/agb/selbstbuchung/2026-11-04/

Condiciones generales (AGB) para la contratación online

Versión del 4 de noviembre de 2026

Esta traducción no es vinculante y se facilita solo para tu información. La única versión jurídicamente vinculante es la alemana (§ 2, apdo. 7): https://hfoods.de/agb/selbstbuchung/2026-11-04/

Estas condiciones regulan el contrato del sistema de pedidos hfoods que celebras a través del proceso de contratación de hfoods.de/buchen. Te tratan de tú y se dirigen a ti como titular de un restaurante o negocio de hostelería que celebra el contrato para ese negocio. «hfoods» designa al proveedor indicado en el § 1, apdo. 1.

PROVEEDOR

Karam Ali Murad-Murad
que opera como hfoods
Birkenweg 34 · 51503 Rösrath · Alemania
info@highfoods.de · hfoods.de

DOCUMENTO

Documento	Condiciones generales
Versión	4 de noviembre de 2026
Referencia	agb-selbstbuchung-2026-11-04-es
Versión vinculante	hfoods.de/agb/selbstbuchung/2026-11-04/

ÍNDICE

§ 1	Proveedor, ámbito de aplicación y destinatarios
§ 2	Celebración del contrato
§ 3	Objeto del contrato
§ 4	Periodo de prueba gratuito
§ 5	Remuneración, vencimiento, método de pago y mora
§ 6	Obligaciones y responsabilidad del cliente
§ 7	Disponibilidad, mantenimiento y soporte
§ 8	Defectos, reducción de la remuneración y compensación
§ 9	Responsabilidad
§ 10	Prescripción
§ 11	Datos del cliente, copias de seguridad, exportación y cambio de proveedor
§ 12	Protección de datos
§ 13	Duración y terminación
§ 14	Modificación de estas condiciones generales
§ 15	Servicios adicionales
§ 16	Plan Gratis
§ 17	Disposiciones finales
Anexo 1	Contrato de encargo del tratamiento
Anexo 2	Cambio de proveedor y exportación de datos
Anexo 3	Información sobre el desistimiento y modelo de formulario de desistimiento

§ 1 PROVEEDOR, ÁMBITO DE APLICACIÓN Y DESTINATARIOS

(1) El proveedor es Karam Ali Murad-Murad, que actúa con el nombre comercial hfoods, Birkenweg 34, 51503 Rösrath, Alemania, teléfono +49 2205 9189951, correo electrónico info@highfoods.de, número de identificación a efectos del IVA (NIF-IVA) DE463655261 (en adelante, «hfoods»). No consta inscripción en el Registro Mercantil. La identificación completa del proveedor exigida por el § 5 de la Digitale-Dienste-Gesetz (DDG, Ley alemana de Servicios Digitales) figura en el aviso legal: https://hfoods.de/impressum/.

(2) Estas condiciones generales se aplican a todos los contratos de uso del sistema de pedidos hfoods que se celebren a través del proceso de contratación de hfoods.de/buchen.

(3) La oferta se dirige exclusivamente a restaurantes y negocios de hostelería, es decir, a comerciantes y profesionales autónomos que celebran el contrato para su negocio y que, por tanto, son empresarios (Unternehmer) en el sentido del § 14 BGB (Código Civil alemán). No se dirige a consumidores (Verbraucher) en el sentido del § 13 BGB. Durante la contratación confirmas que contratas para tu negocio. En ese mismo proceso indicas los datos de tu negocio, en particular su nombre, su dirección y el país en el que tiene su sede. Indicar un NIF-IVA o un número de empresa es voluntario; el § 5, apdo. 11, regula cómo influye ese dato en el IVA. Solo puedes contratar para un negocio con sede en uno de los países para los que el proceso de contratación ofrece esta posibilidad.

(4) Si, pese a ello, llegara a celebrarse un contrato con un consumidor, se aplicarán las reglas de estas condiciones generales previstas expresamente para consumidores («Si eres consumidor»), y no las que rigen solo para empresarios. En lo que estas condiciones no prevean para consumidores, se aplicará la ley. Estas condiciones generales no limitan los derechos imperativos de los consumidores, en particular los que les reconocen las normas sobre contratos de productos digitales (§§ 327 a 327u BGB).

(5) Tus propias condiciones, cuando sean contrarias a estas condiciones generales o se aparten de ellas, no formarán parte del contrato, salvo que hfoods las acepte expresamente en forma de texto (Textform).

(6) Los acuerdos individuales entre tú y hfoods prevalecen sobre estas condiciones generales (§ 305b BGB).

§ 2 CELEBRACIÓN DEL CONTRATO

(1) La presentación de los planes en los sitios web de hfoods no constituye una oferta vinculante, sino una invitación para que formules una oferta.

(2) Formulas tu oferta al completar todo el proceso de contratación y pulsar el botón final. En los planes Tienda online y Tienda con app, ese botón lleva el texto «Contratar y pagar»; en el plan Gratis, el texto «Contratar gratis».

(3) Una vez pulsado el botón, hfoods comprueba tus datos de forma automática. Si están completos, hfoods crea tu cuenta de cliente y te muestra en la página de contratación que tu contratación ha quedado aceptada. Con ese aviso, hfoods acepta tu oferta y el contrato queda perfeccionado.

(4) Además, hfoods te confirma sin demora indebida la celebración del contrato por correo electrónico. La celebración del contrato no depende de este correo.

(5) Antes de enviar tu oferta, puedes revisar y corregir en todo momento los datos introducidos con la función «Atrás» del proceso de contratación y con las opciones de corrección de los campos. Antes del envío, el proceso de contratación te muestra un resumen de todos los datos.

(6) Antes de enviar tu oferta, puedes consultar, guardar e imprimir estas condiciones generales y el contrato de encargo del tratamiento mediante los enlaces del proceso de contratación; estas versiones seguirán disponibles de forma permanente en las mismas direcciones. hfoods conserva el texto del contrato. La confirmación de la contratación incluye el resumen de la contratación y lleva adjuntos en PDF estas condiciones generales, con la información sobre el desistimiento y el modelo de formulario de desistimiento del anexo 3, y el contrato de encargo del tratamiento. Si lo solicitas en forma de texto, hfoods te vuelve a enviar el texto del contrato.

(7) Puedes celebrar el contrato en los idiomas en que se ofrece el proceso de contratación. El idioma del contrato es el alemán: solo es vinculante la versión alemana de estas condiciones generales y del contrato de encargo del tratamiento. hfoods facilita las traducciones de estos documentos únicamente a título informativo; si difieren de la versión alemana, prevalece la versión alemana. hfoods no está adherido a ningún código de conducta.

(8) Puedes desistir de tu declaración contractual en un plazo de 14 días. Los detalles figuran en la información sobre el desistimiento del anexo 3. hfoods te concede este derecho de desistimiento de forma voluntaria; si, pese a ello, llegara a celebrarse un contrato con un consumidor, este derecho le corresponde además por ley. hfoods empieza a prestar el servicio desde la celebración del contrato, es decir, antes de que termine el plazo de desistimiento. Como el uso durante el periodo de prueba del § 4 es gratuito y el periodo de prueba dura más que el plazo de desistimiento, si desistes no debes nada por tu plan, ni siquiera una indemnización por el valor de lo prestado (Wertersatz); el plan Gratis ya es gratuito de por sí (§ 16, apdo. 1). Tras el desistimiento, el contrato termina, se desactiva el acceso al sistema de pedidos y se aplica por analogía el § 11, apdos. 10 y 11. Queda a salvo tu derecho legal de desistimiento respecto de los servicios adicionales del § 15.

§ 3 OBJETO DEL CONTRATO

(1) Durante la vigencia del contrato, hfoods pone a tu disposición a través de internet un sistema de pedidos en la modalidad de software como servicio (software as a service). El software no se transfiere a tus sistemas.

(2) El alcance de los servicios depende del plan que contrates. hfoods ofrece tres planes:

- Gratis: tienda de pedidos para entrega a domicilio y recogida en una dirección web de hfoods, con tu carta; recibes tus pedidos en el panel de administración y por correo electrónico. El plan es gratuito de forma permanente e incluye hasta 30 pedidos por mes natural, la app del terminal de pedidos para un dispositivo Android que aportas tú y la conexión de un dominio que ya tengas. No incluye una app propia ni los servicios adicionales del § 15. El alcance de los servicios y el límite se regulan de forma exhaustiva en el § 16.
- Tienda online: tienda de pedidos para entrega a domicilio y recogida en una dirección web de hfoods, panel de administración con informes, reservas de mesa y la app del terminal de pedidos para un dispositivo Android que aportas tú. No incluye dispositivos ni impresoras de tickets.
- Tienda con app: todos los servicios del plan Tienda online y, además, una app propia para iOS y Android. A su publicación se aplica el § 6, apdo. 5.

En cualquier plan, un dominio que ya tengas lo conectas tú mismo con tu tienda, sin coste; los registros en tu proveedor de dominios también los configuras tú. Un dominio que hfoods obtenga para ti es un servicio adicional del § 15.

(3) Recibes un derecho de uso simple, no exclusivo, intransferible y no sublicenciable para utilizar el software durante la vigencia del contrato para tus propios fines empresariales. Todos los demás derechos corresponden a hfoods.

(4) Todos los contenidos, en particular cartas, precios, descripciones, información sobre alérgenos, imágenes y logotipos, los aportas tú. hfoods no adquiere su propiedad y solo obtiene sobre ellos el derecho de uso necesario para cumplir el contrato.

(5) La configuración de tu sistema de pedidos la realizas tú con el asistente de configuración. Si lo deseas, hfoods se encarga en cualquier momento de toda la configuración; el alcance y el precio se acuerdan antes por separado en forma de texto. La contratación online no tiene cuota de alta. En el plan Gratis, hfoods no se encarga de la configuración (§ 16, apdo. 4).

(6) Los servicios adicionales los contratas por separado en el panel de administración. A ellos se aplica el § 15. En el plan Gratis no puedes contratar servicios adicionales.

(7) hfoods puede seguir desarrollando el software y modificar sus funciones cuando exista un motivo justificado. Son motivos justificados el desarrollo técnico del software, la seguridad de los sistemas o de los datos, un cambio de la situación jurídica y la desaparición de un servicio de un tercero del que dependa el software. La modificación no puede perjudicar la finalidad acordada en el contrato y debe ser razonablemente aceptable para ti. hfoods anuncia en forma de texto, con al menos seis semanas de antelación, cualquier restricción sustancial de las funciones. Si una modificación restringe sustancialmente las funciones, puedes dar de baja el contrato hasta el final del día anterior a su entrada en vigor, con efecto al final de ese mismo

día; en ese caso, el contrato termina antes de que la modificación surta efecto, la modificación no se te aplica y por el periodo posterior no pagas nada. En el plan Gratis, además, puedes dar de baja el contrato en cualquier momento conforme al § 16, apdo. 9. Queda a salvo el § 14. Si eres consumidor, a las modificaciones se aplica además el § 327r BGB: la modificación no te supone costes adicionales y hfoods te informa de ella de forma clara y comprensible. Si la modificación afecta de forma más que insignificante a tu acceso al sistema de pedidos o a su utilidad, hfoods te informa con una antelación razonable, en un soporte duradero, de las características y la fecha de la modificación y de tu derecho a resolver el contrato sin coste alguno en un plazo de 30 días desde la recepción de esa información o, si la modificación se produce más tarde, desde la modificación.

(8) Para utilizar el servicio necesitas una conexión a internet y un navegador web actualizado. La app del terminal de pedidos funciona en dispositivos Android; hfoods te indicará, si lo pides, qué versiones de Android admite. El acceso al panel de administración está protegido por tus credenciales de acceso.

§ 4 PERIODO DE PRUEBA GRATUITO

(1) Si contratas el plan Tienda online o el plan Tienda con app, el uso es gratuito hasta el final del día anterior al primer día de facturación (periodo de prueba). El primer día de facturación se sitúa al menos 31 días después del día de celebración del contrato y se te muestra antes de que envíes tu oferta. Por tanto, el periodo de prueba dura al menos 30 días; aunque hfoods te indique una fecha hasta la que el uso es gratuito, el periodo de prueba no termina hasta el final del día anterior al primer día de facturación. El plan Gratis no tiene periodo de prueba; es gratuito de forma permanente (§ 16).

(2) Si al terminar el periodo de prueba tienes un método de pago activo conforme al § 5, apdo. 4, el contrato pasa a ser una suscripción de pago a partir del primer día de facturación, sin necesidad de ninguna otra declaración. Si al terminar el periodo de prueba no tienes ningún método de pago activo, en ese momento el contrato pasa al plan Gratis del § 16, sin necesidad de ninguna otra declaración y sin coste alguno; no hace falta darlo de baja y tu plan no genera ningún coste. hfoods te comunica el paso al plan Gratis por correo electrónico. Con ese paso terminan los servicios que no forman parte del plan Gratis, en particular una app propia y todos los servicios adicionales del § 15; a la app se aplica el § 6, apdo. 5, y a los servicios adicionales, el § 15, apdo. 4, por analogía. Tus datos se conservan. hfoods te recuerda en forma de texto el fin del periodo de prueba a más tardar siete días naturales antes del primer día de facturación y te indica en ese aviso el primer día de facturación, el precio de tu plan, si tienes un método de pago activo, qué ocurre si no lo tienes y cómo dar de baja el contrato.

(3) El primer día de facturación y el importe que se facturará ese día se te muestran en el proceso de contratación antes de que envíes tu oferta y se repiten en la confirmación.

(4) Durante el periodo de prueba puedes dar de baja el contrato en cualquier momento con efecto inmediato. En ese caso, tu plan no genera ningún coste; a un terminal de pedidos comprado que ya se haya entregado se le aplica el § 15, apdo. 2. Se aplica además el § 13, apdo. 2.

(5) El periodo de prueba afecta exclusivamente a la obligación de pagar la remuneración. Todos los demás derechos y obligaciones derivados de este contrato, en particular las obligaciones de hfoods de poner el servicio a tu disposición y las reglas de responsabilidad de estas condiciones generales, rigen desde la celebración del contrato. Queda a salvo el § 6, apdo. 6.

(6) Si el contrato pasa al plan Gratis conforme al apartado 2, puedes cambiar de plan en cualquier momento conforme al § 16, apdo. 8. En ese caso no se inicia un nuevo periodo de prueba.

§ 5 REMUNERACIÓN, VENCIMIENTO, MÉTODO DE PAGO Y MORA

(1) La remuneración de tu plan es el importe mensual que el proceso de contratación te muestra en el resumen para el plan elegido antes de que envíes tu oferta. La confirmación de la contratación que te envía hfoods recoge ese importe, y hfoods lo hace constar en el expediente de contrato. Todos los importes son netos, están expresados en euros y no incluyen el IVA,

que se añade cuando proceda conforme a la ley (apartado 11). La remuneración así acordada se aplica a tu contrato; hfoods solo puede modificarla unilateralmente conforme al apartado 9 y solo si eres empresario; si eres consumidor, se aplica el apartado 10. hfoods fija libremente los precios de las nuevas contrataciones; los precios que fije para nuevas contrataciones después de la tuya no modifican la remuneración de tu contrato. No hay cuota de alta. No se cobra ninguna comisión sobre tus pedidos. En el plan Gratis no debes ninguna remuneración (§ 16, apdo. 1); las reglas de este § 5 sobre la remuneración de tu plan solo se te aplican a partir de un cambio de plan conforme al § 16, apdo. 8.

(2) El mes de facturación es el periodo que va desde un día de facturación hasta el día anterior al siguiente día de facturación. El día de facturación es siempre el mismo día del mes que el primer día de facturación. La remuneración de cada mes de facturación se factura el día de facturación y vence 14 días naturales después. Si pagas por adeudo directo SEPA, hfoods la cobra antes, en la fecha de cargo indicada en la factura; esa fecha suele ser cinco días naturales después del día de facturación.

(3) hfoods emite una factura por cada remuneración y te la envía en forma de texto, por correo electrónico, a la dirección de facturación que hayas indicado. Te encargas de mantener esa dirección actualizada. A las facturas que se te emitan cuando tu sede esté fuera de Alemania se aplica el apartado 12.

(4) Al contratar no tienes que indicar ningún método de pago. Para que tu contrato continúe con tu plan después del periodo de prueba, añades un método de pago en el panel de administración antes de que termine el periodo de prueba; si no lo haces, el contrato pasa al plan Gratis (§ 4, apdo. 2). En el plan Gratis no necesitas ningún método de pago. Puedes elegir el adeudo directo SEPA básico y, cuando hfoods te lo ofrezca en el panel de administración, el pago con tarjeta. Los pagos se procesan a través de Stripe Payments Europe, Limited, Irlanda. Si pagas con tarjeta, hfoods realiza el cargo en tu tarjeta, como pronto, cinco días naturales después del día de facturación.

(5) Si otorgas una orden de domiciliación SEPA, hfoods te comunica cada cargo, con su importe y su fecha de cargo, en forma de texto y al menos dos días naturales antes de la fecha de cargo (notificación previa). La notificación previa va incluida en la factura que hfoods envía a la dirección de facturación que hayas indicado. Te encargas de que tu cuenta tenga saldo suficiente. Si, sin culpa por tu parte, la notificación previa no te ha llegado al menos dos días naturales antes de la fecha de cargo, no asumes los costes de un adeudo que haya resultado fallido por ese motivo. Queda a salvo tu derecho a solicitar a tu proveedor de servicios de pago el reembolso de un adeudo.

(6) Corren de tu cuenta los costes que se le generen a hfoods por la devolución de un adeudo que te sea imputable o por cualquier otro pago fallido. Siempre puedes demostrar que no se ha producido ningún perjuicio o que este ha sido menor.

(7) Si incurres en mora (Verzug) en el pago de la remuneración, se producen las consecuencias legales de la mora. Si eres empresario, son en particular los intereses de demora del § 288, apdo. 2, BGB y la cantidad a tanto alzado del § 288, apdo. 5, BGB; esa cantidad se descuenta de la indemnización que se deba por los gastos de reclamación. Si eres consumidor, los intereses de demora del § 288, apdo. 1, BGB ascienden a cinco puntos porcentuales por encima del tipo de interés básico (Basiszinssatz); no se cobra ninguna cantidad a tanto alzado.

(8) Si incurres en mora por un importe equivalente a dos mensualidades de la remuneración, hfoods puede bloquear el acceso al sistema de pedidos, previa advertencia en forma de texto y tras concederte un plazo razonable. El bloqueo se levanta sin demora indebida en cuanto se salde la deuda pendiente. Durante el bloqueo sigues obligado a pagar la remuneración; si el bloqueo es indebido, quedan a salvo tus derechos por defectos (§ 536 BGB; si eres consumidor, §§ 327i a 327n BGB). Durante el bloqueo queda a salvo tu derecho a la exportación y al cambio de proveedor conforme al § 11.

(9) Solo si eres empresario: hfoods puede ajustar la remuneración cuando varíen los costes que le supone prestar el servicio, y en la medida en que varíen. Los elementos de coste son exclusivamente:

- las cantidades que hfoods paga a terceros por centro de datos y alojamiento, por licencias de software, por el procesamiento de pagos y por el envío de correos electrónicos,
- los costes salariales del personal dedicado al soporte, y
- los tributos y costes derivados de normas jurídicas que hayan entrado en vigor después de la celebración del contrato.

hfoods tiene en cuenta conjuntamente los aumentos y las reducciones de los costes de estos elementos y solo aplica el saldo resultante; si los costes bajan en conjunto, hfoods reduce la remuneración en la misma medida. Solo se admite un ajuste cada doce meses como máximo. Un aumento no puede superar el 5 % de la remuneración anterior; en un periodo de

24 meses, la remuneración no puede aumentar en total más de un 10 %. Un aumento solo surte efecto en un día de facturación. El alcance y el contenido de la prestación principal no cambian por ello.

hfoods anuncia un aumento en forma de texto al menos ocho semanas antes de que surta efecto. El anuncio indica el precio anterior y el nuevo, la variación de cada elemento de coste en que se basa el aumento, la fecha en que surte efecto, el último día en que puede recibirse tu oposición y la dirección a la que puedes enviarla; además, te advierte expresamente de que tu silencio se considerará aceptación, de tu derecho a oponerte y de tu derecho a dar de baja el contrato.

Si no te opones en forma de texto hasta el día anterior a la fecha en que surte efecto, el aumento se considera aceptado. Si te opones, se mantiene el precio anterior; en ese caso, cualquiera de las partes puede poner fin al contrato conforme al § 13, apdo. 2. Además, puedes dar de baja el contrato hasta el final del día anterior a la entrada en vigor del aumento, con efecto al final de ese mismo día; en ese caso, el contrato termina antes de que el aumento surta efecto, el aumento no se te aplica y por el periodo posterior no pagas nada.

Las reducciones las comunica hfoods en forma de texto y surten efecto en la fecha indicada en la comunicación. Los dos párrafos anteriores, sobre el anuncio y la oposición, no se aplican a las reducciones.

(10) Si eres consumidor, no se aplica el apartado 9. En ese caso, hfoods solo puede proponerte un aumento de la remuneración. El aumento solo surte efecto si lo aceptas expresamente en forma de texto; tu silencio no se considera aceptación. Si no lo aceptas, se mantiene la remuneración anterior; en ese caso, cualquiera de las partes puede poner fin al contrato conforme al § 13, apdo. 2. Las reducciones de la remuneración las comunica hfoods en forma de texto y surten efecto en la fecha indicada en la comunicación.

(11) IVA: declaras que recibes los servicios de este contrato como empresario y para tu empresa. hfoods aplica el IVA conforme a la ley. En consecuencia, al sistema de pedidos y a los servicios adicionales que hfoods presta a través de internet se aplica en particular lo siguiente:

- Si tu negocio tiene su sede en Alemania, hfoods aplica el IVA alemán.
- Si tu negocio tiene su sede en otro Estado miembro de la Unión Europea e indicas un NIF-IVA válido expedido en ese Estado, hfoods no aplica IVA; eres tú quien debe el impuesto como destinatario de los servicios (inversión del sujeto pasivo o reverse charge). En ese caso, utilizas tu número para todos los servicios de este contrato y hfoods solicita su confirmación a la Oficina Central Federal de Impuestos de Alemania (Bundeszentralamt für Steuern). Si no se confirma, se aplica el punto siguiente.
- Si tu negocio tiene su sede en otro Estado miembro y no indicas un NIF-IVA válido, hfoods aplica el IVA alemán. Si el volumen de operaciones de hfoods supera el umbral del § 3a, apdo. 5, tercera frase, de la Umsatzsteuergesetz (Ley alemana del Impuesto sobre el Valor Añadido) o si hfoods renuncia a aplicar ese umbral, hfoods aplica en su lugar el IVA de tu Estado miembro al tipo vigente allí.
- Si tu negocio tiene su sede fuera de la Unión Europea, hfoods no aplica el IVA alemán, porque los servicios no están sujetos en Alemania. Los impuestos que la legislación de tu país establezca sobre los servicios los pagas tú, salvo que esa legislación los imponga a hfoods; si los impone a hfoods, hfoods te los factura además del importe neto.

Si cambian tu NIF-IVA, su validez, el nombre o la dirección de tu negocio o el país de su sede, se lo comunicas a hfoods sin demora indebida en el panel de administración o en forma de texto. hfoods puede pedirte justificantes de estos datos. Si hfoods aplica menos IVA del debido porque tus datos eran incorrectos o incompletos o porque no comunicaste un cambio, hfoods puede rectificar la factura y reclamarte el IVA adeudado. Reembolsas a hfoods los intereses y demás costes que se le generen por ello, en la medida en que la inexactitud o la falta de comunicación te sea imputable. Si hfoods contribuyó a causar la reclamación, por ejemplo porque no obtuvo una confirmación de tu NIF-IVA que podía haber obtenido, se aplica el § 254 BGB.

(12) Facturas y moneda: si tu negocio tiene su sede fuera de Alemania, hfoods te emite las facturas en inglés. Las facturas se expresan en euros y pagas en euros. Corren de tu cuenta los costes de conversión de divisas y las comisiones de tu banco o de tu proveedor de servicios de pago; las comisiones del proveedor de servicios de pago de hfoods corren a cargo de hfoods, sin perjuicio del apartado 6.

§ 6 OBLIGACIONES Y RESPONSABILIDAD DEL CLIENTE

(1) Aportas los datos y contenidos necesarios para la configuración y el funcionamiento, y los mantienes actualizados.

(2) Eres el único responsable de cumplir las normas legales que te afectan, en particular:

- el etiquetado de alimentos, aditivos y alérgenos,
- la protección de menores, especialmente en la venta de bebidas alcohólicas,
- el aviso legal, la política de privacidad y la indicación de precios de tu propia tienda frente a tus clientes,
- la correcta tributación de tus ingresos y el cumplimiento de las obligaciones legales relativas a las cajas registradoras.

(3) Si diriges tu tienda a consumidores, eres prestador de servicios en el sentido de la Barrierefreiheitsstärkungsgesetz (BFSG, Ley alemana de Refuerzo de la Accesibilidad) o de las normas con las que el Estado en el que ofreces tu tienda transpone la Directiva (UE) 2019/882, y eres responsable de cumplir los requisitos que allí se establecen. hfoods te ayuda en ello dentro de las funciones disponibles, pero no está obligado a que la tienda que diseñas sea accesible. Quedan a salvo las excepciones para microempresas del § 3, apdo. 3, BFSG y de dichas normas.

(4) Los pagos de tus clientes se procesan a través de una cuenta que debes abrir tú mismo en un proveedor de servicios de pago. El contrato de procesamiento de pagos se celebra exclusivamente entre tú y el proveedor de servicios de pago. hfoods solo pone a disposición la interfaz técnica, no cobra dinero de tus clientes y no interviene en el flujo de fondos.

(5) Si contratas el plan Tienda con app, hfoods presenta la app a Apple y a Google, normalmente a través de cuentas de desarrollador propias de hfoods. Si las directrices de Apple o de Google exigen una cuenta de desarrollador del restaurante, o si por cualquier otro motivo la app no puede publicarse, o deja de poder publicarse, a través de las cuentas de hfoods, hfoods te lo comunica en forma de texto. En ese caso, abres y mantienes a tu costa la cuenta de desarrollador necesaria y concedes en ella a hfoods los permisos de acceso necesarios para la presentación; esto se aplica también a una app que ya esté publicada. hfoods presenta la app en un plazo de 30 días desde que hayas facilitado el nombre y el logotipo y, si hfoods te lo ha pedido, hayas configurado la cuenta de desarrollador. hfoods no tiene influencia en las decisiones de los operadores de las tiendas de aplicaciones. Cuando termine el contrato o pase al plan Gratis conforme al § 4, apdo. 2, hfoods puede retirar de las tiendas una app publicada a través de una cuenta de hfoods. Debes la remuneración del plan Tienda con app desde el primer día de facturación, aunque la app aún no esté publicada. Si hfoods no presenta la app en esos 30 días, la remuneración se reduce, desde que vence el plazo hasta la presentación, como mínimo en la diferencia con la remuneración mensual que el proceso de contratación te mostró al contratar para el plan Tienda online. Quedan a salvo tus demás derechos conforme al § 8.

(6) Tu tienda acepta pedidos en cuanto la activas en el panel de administración, también durante el periodo de prueba y en el plan Gratis, en este último sin perjuicio del bloqueo del § 16, apdo. 7. Previamente, confirmas tu dirección de correo electrónico mediante el enlace que hfoods te envía para ello y añades los datos que el panel de administración indica como requisito, por ejemplo el horario, la carta y el aviso legal. Hasta entonces, tu tienda no acepta pedidos. Esta limitación se debe a la falta de colaboración por tu parte y no constituye un defecto. Los demás servicios, en particular el panel de administración, están a tu disposición.

(7) Los textos legales de tu tienda, en particular el aviso legal, la política de privacidad y las condiciones de pedido frente a tus clientes, son responsabilidad tuya. Si hfoods te facilita plantillas para ellos, se trata de modelos no vinculantes; no constituyen asesoramiento jurídico ni lo sustituyen.

(8) Guardas tus credenciales de acceso con cuidado y no las facilitas a personas no autorizadas. Comunicas a hfoods sin demora indebida cualquier sospecha de uso indebido.

(9) Mantienes indemne a hfoods frente a las reclamaciones de terceros que se basen en el incumplimiento de tus obligaciones de los apartados 1 a 8 o en los contenidos que hayas aportado, en la medida en que el incumplimiento te sea imputable.

(10) Pago online con Stripe: la cuenta del apartado 4 también puedes abrirla desde el panel de administración en Stripe Payments Europe, Limited, Irlanda, y en las demás empresas de Stripe que prevean las condiciones de Stripe para el país de tu negocio (en conjunto, «Stripe»), o bien conectar allí con hfoods una cuenta de Stripe que ya tengas. Esta posibilidad es voluntaria. Se aplica lo siguiente:

- El contrato de procesamiento de pagos lo celebras tú directamente con Stripe, conforme a las condiciones de Stripe para cuentas conectadas (Stripe Connected Account Agreement, junto con el Stripe Services Agreement). Al abrir la cuenta, hfoods transmite a Stripe el nombre, el país y los datos de contacto de tu negocio para que no tengas que volver a introducirlos. Todos los demás datos los facilitas directamente a Stripe. Stripe comprueba por sí misma tus datos y la identidad de las personas que hay detrás de tu negocio, y decide si tu cuenta acepta pagos y a partir de cuándo.
- Los pagos de tus clientes llegan directamente a tu cuenta de Stripe. Los abonos en tu cuenta bancaria, los reembolsos, los contracargos y las comisiones de Stripe se gestionan entre tú y Stripe conforme a las condiciones de Stripe. hfoods no recibe dinero en este proceso ni retiene nada de tus pagos. hfoods no te cobra nada por el pago online con Stripe; solo puede introducir un cargo por este concepto con tu consentimiento expreso y por separado en forma de texto.
- Autorizas a hfoods a crear en tu nombre, a través de tu cuenta, pagos de tus clientes, a capturar o anular pagos autorizados y a ordenar reembolsos, cuando lo actives tú o lo active alguno de tus empleados en el panel de administración o en el terminal de pedidos, o cuando así lo prevean tus ajustes, por ejemplo al aceptar, rechazar o cancelar automáticamente un pedido. Además, hfoods puede registrar los dominios de tu tienda para Apple Pay y Google Pay y consultar el estado de tu cuenta. hfoods solo utiliza esta autorización para pedidos realizados a través de tu sistema de pedidos.
- Los métodos de pago que tus clientes pueden usar a través de Stripe los activas en el panel de administración entre los que se ofrecen allí; el pago con tarjeta está siempre activado. Stripe decide si un método de pago está disponible para tu cuenta.
- Puedes poner fin al pago online con Stripe en cualquier momento comunicándoselo a hfoods en forma de texto; si conectaste con hfoods una cuenta que ya tenías, también puedes desconectarla tú mismo en Stripe. hfoods elimina entonces la conexión sin demora indebida y deja de crear pagos a través de la cuenta. Si termina el contrato del sistema de pedidos, hfoods también deja de crear pagos a través de la cuenta. En ambos casos, tu cuenta de Stripe se mantiene; los reembolsos de pagos anteriores los ordenas entonces tú mismo en Stripe.
- Si Stripe reclama a hfoods importes derivados de pagos, reembolsos o contracargos realizados a través de tu cuenta, mantienes indemne a hfoods frente a esas reclamaciones, en la medida en que la causa no sea imputable a hfoods.

§ 7 DISPONIBILIDAD, MANTENIMIENTO Y SOPORTE

(1) hfoods se compromete a ofrecer una disponibilidad del sistema de pedidos del 98,5 % de media anual, medida a la salida de los servidores del centro de datos. Este dato constituye una obligación de prestación. Si hfoods no la alcanza, te corresponden los derechos legales, en particular la reducción de la remuneración (Minderung) conforme al § 8, apdo. 2, y la indemnización de daños y perjuicios conforme al § 9. hfoods solo asume una garantía o una cualidad asegurada (zugesicherte Eigenschaft) en el sentido del § 536, apdo. 2, BGB si se designa expresamente como tal en forma de texto; esto no afecta a tus derechos legales si no se alcanza la disponibilidad. Si eres consumidor, los apartados 1 a 3 no limitan los requisitos objetivos que el § 327e, apdo. 3, BGB establece para el sistema de pedidos.

(2) El periodo de medición es el año natural. Solo existe este periodo de medición; la disponibilidad se calcula como media del año.

(3) No se consideran tiempo de inactividad: los periodos de mantenimiento programado conforme al apartado 4, los casos de fuerza mayor, las incidencias de internet público fuera del punto de medición del apartado 1, las incidencias de proveedores de servicios de pago y de otros proveedores con los que tengas tú mismo un contrato, las incidencias por una causa que te sea imputable y las incidencias que afecten solo a tu acceso a internet o a tus dispositivos. Esta enumeración es exhaustiva. Las incidencias de los centros de datos, de los proveedores de alojamiento y de los demás subcontratistas de hfoods se consideran tiempo de inactividad.

(4) hfoods realiza los trabajos de mantenimiento programado, en la medida de lo posible, entre las 03:00 y las 06:00. Los trabajos que previsiblemente duren más de 30 minutos los anuncia hfoods con al menos 48 horas de antelación, en forma de texto o mediante un aviso en la aplicación. hfoods puede adoptar en cualquier momento y sin previo aviso medidas para hacer frente a un peligro inminente para la seguridad o la integridad de los sistemas o de los datos.

(5) hfoods presta soporte por correo electrónico en info@highfoods.de de lunes a viernes, de 09:00 a 17:00, salvo los días festivos oficiales en la sede de hfoods. Este contrato no incluye tiempos vinculantes de respuesta, tramitación ni resolución. Pueden acordarse por separado en forma de texto. Al plan Gratis se aplica además el § 16, apdo. 4.

(6) El soporte no incluye adaptaciones individuales, formación, el mantenimiento de los contenidos que hayas introducido ni la asistencia con tu hardware o tu red.

§ 8 DEFECTOS, REDUCCIÓN DE LA REMUNERACIÓN Y COMPENSACIÓN

(1) Comunicas los defectos y las incidencias en forma de texto a info@highfoods.de sin demora indebida desde que tengas conocimiento de ellos, y los describes de forma que hfoods pueda comprenderlos. Si eres empresario, queda a salvo el § 536c BGB. Si eres consumidor, tus derechos no dependen de esta comunicación.

(2) Si eres empresario, la reducción de la remuneración se rige por las normas legales; no procede respecto de periodos anteriores a la recepción de la comunicación del apartado 1, salvo que hfoods conociera el defecto. Si eres consumidor, tus derechos en caso de falta de suministro y de defectos del sistema de pedidos se rigen por los §§ 327c a 327n BGB (§ 578b BGB); en ese caso no se aplica la limitación de la primera frase. Así pues, en todo caso te corresponden los derechos legales por defectos.

(3) Solo si eres empresario: puedes compensar (Aufrechnung) los créditos de remuneración de hfoods con contracréditos no discutidos, en condiciones de ser resueltos o reconocidos por resolución firme. La limitación de la primera frase no se aplica a los contracréditos derivados de este contrato por defectos, por incumplimiento parcial ni por remuneración pagada en exceso. Te corresponde un derecho de retención (Zurückbehaltungsrecht) por contracréditos derivados de esta relación contractual; a este derecho no se aplica la limitación de la primera frase. Si eres consumidor, puedes compensar y retener prestaciones conforme a las normas legales.

§ 9 RESPONSABILIDAD

(1) hfoods responde de forma ilimitada

- en caso de dolo y culpa grave,
- por los daños derivados de lesiones a la vida, a la integridad física o a la salud,
- conforme a la Produkthaftungsgesetz (Ley alemana de Responsabilidad por Productos Defectuosos),
- en caso de ocultación dolosa de un defecto, y
- en la medida de una garantía asumida por hfoods.

(2) En caso de culpa leve, hfoods solo responde por el incumplimiento de una obligación contractual esencial y, en ese caso, solo hasta el daño típico del contrato que fuera previsible en el momento de su celebración. Son obligaciones contractuales esenciales aquellas cuyo cumplimiento es imprescindible para la correcta ejecución del contrato y en cuyo cumplimiento confías y puedes confiar habitualmente. Entre ellas figuran, en particular, la puesta a disposición del sistema de pedidos con las funciones acordadas, la resolución de las incidencias comunicadas dentro del marco acordado y la protección de los datos que hayas introducido frente a accesos no autorizados.

(3) En lo demás, queda excluida la responsabilidad de hfoods. Queda excluida, en particular, la responsabilidad independiente de culpa del § 536a, apdo. 1, primera alternativa, BGB por los defectos que ya existieran en el momento de la celebración del contrato. Los apartados 2 y 3 no se aplican a las reclamaciones derivadas del contrato de encargo del tratamiento del anexo 1 ni a la acción de repetición del artículo 82, apartado 5, del Reglamento General de Protección de Datos (RGPD); a ellas se aplica exclusivamente el § 9 del contrato de encargo del tratamiento.

(4) Los apartados 1 a 3 se aplican también en favor de los representantes legales, empleados y auxiliares de cumplimiento (Erfüllungsgehilfen) de hfoods, así como a las reclamaciones por responsabilidad extracontractual.

§ 10 PRESCRIPCIÓN

(1) Si eres empresario, tus reclamaciones contra hfoods prescriben a los doce meses desde el inicio legal del plazo de prescripción. Si eres consumidor, no se aplica la primera frase del apartado 1; se aplican los plazos legales de prescripción y, a las reclamaciones por defectos del sistema de pedidos, en particular el § 327j BGB.

(2) El apartado 1 no se aplica a las reclamaciones por dolo o culpa grave, a las reclamaciones por lesiones a la vida, a la integridad física o a la salud, a las reclamaciones conforme a la Produkthaftungsgesetz, a las reclamaciones por ocultación dolosa de un defecto ni a las reclamaciones derivadas de una garantía asumida por hfoods. A estas reclamaciones se aplican los plazos legales de prescripción.

(3) Tampoco se aplica el apartado 1 a las reclamaciones derivadas del contrato de encargo del tratamiento del anexo 1 ni a la acción de repetición del artículo 82, apartado 5, del RGPD. A estas reclamaciones se aplican también los plazos legales de prescripción.

§ 11 DATOS DEL CLIENTE, COPIAS DE SEGURIDAD, EXPORTACIÓN Y CAMBIO DE PROVEEDOR

(1) Los datos que registres tú y los que se registren a través de tu sistema de pedidos siguen asignados a ti. hfoods los utiliza exclusivamente para cumplir el contrato y en el marco del contrato de encargo del tratamiento del § 12.

(2) Durante la vigencia del contrato y hasta 30 días naturales después de su fin, puedes iniciar tú mismo en cualquier momento una exportación de tus datos en el panel de administración, en la página Contrato y facturas, con el botón «Exportar datos». hfoods la genera como archivo ZIP con un archivo JSON por cada área y, además, un archivo CSV para pedidos, otro para reservas y otro para clientes, todos con la codificación de caracteres UTF-8, y te envía por correo electrónico un enlace para descargarla. El enlace es válido durante siete días. Además, hfoods pone a tu disposición, si lo solicitas en forma de texto, todos los datos del anexo 2, parte A, en un plazo de diez días hábiles y en un formato habitual y legible por máquina. hfoods no cobra nada por la exportación ni por el cambio de proveedor.

(3) Las categorías de datos que abarcan la exportación y la transferencia se determinan de forma exhaustiva en el anexo 2, parte A. Las imágenes te las facilita hfoods en su formato original si lo solicitas conforme al apartado 2.

(4) Solo si eres empresario: la responsabilidad de hfoods por la pérdida de datos que podías descargar tú mismo conforme al apartado 2 se limita al esfuerzo que sería necesario para restaurarlos a partir de una copia de seguridad realizada correctamente. Esto no se aplica en los casos del § 9, apdo. 1.

(5) hfoods hace una copia de seguridad de la base de datos al menos una vez por semana y conserva cada copia durante 98 días. No está obligado a hacer copias con mayor frecuencia. Los datos contenidos en una copia de seguridad se eliminan cuando esa copia caduca.

(6) Puedes cambiar en cualquier momento a otro proveedor, transferir tus datos a tus propios sistemas o solicitar su eliminación (artículos 23 a 25 del Reglamento (UE) 2023/2854). Se lo comunicas a hfoods en forma de texto, por ejemplo por correo electrónico a la dirección que figura en el aviso legal (aviso de cambio); en el panel de administración puedes enviar el aviso de cambio junto con tu baja. No tienes que respetar ningún plazo para ello; queda a salvo tu derecho a darte de baja conforme al § 13, apdo. 2.

(7) El periodo de transición es de 30 días naturales. Empieza el día que indiques en tu aviso de cambio y, como muy tarde, dos meses después de su recepción. Si no indicas ningún día, empieza dos meses después de la recepción del aviso de cambio; si lo deseas, empieza antes. Puedes prorrogar una vez el periodo de transición por el tiempo que consideres adecuado; comunicas la prórroga a hfoods en forma de texto antes de que termine. Si el cambio no es técnicamente viable en 30 días naturales, hfoods te lo comunica en forma de texto en un plazo de 14 días laborables desde la recepción de tu aviso de cambio, justifica la inviabilidad técnica y te indica otro periodo de transición, que no podrá exceder de siete meses; queda a salvo tu derecho a prorrogarlo. El periodo de transición termina anticipadamente en cuanto el cambio se haya completado con éxito.

(7a) En tu aviso de cambio eliges una de las siguientes modalidades:

- «otro proveedor»: hfoods transfiere tus datos al otro proveedor que indiques,
- «sistemas propios»: transfieres tus datos a tus propios sistemas,
- «eliminar»: hfoods elimina tus datos sin transferirlos.

(7b) Si eliges «otro proveedor» o «sistemas propios», tu aviso de cambio se considera al mismo tiempo una baja y, no obstante lo dispuesto en el § 13, apdo. 2, el contrato no termina hasta que el cambio se haya completado con éxito y, como muy tarde, al final del periodo de transición. Hasta entonces, hfoods sigue prestando los servicios contractuales sin cambios; la remuneración correspondiente sigue siendo debida. Si eliges «eliminar», tu aviso de cambio también se considera una baja y el contrato termina en la siguiente fecha posible conforme al § 13, apdo. 2. hfoods te confirma en forma de texto el periodo de transición, si lo hay, y el día en que termina el contrato, y te comunica en forma de texto que el cambio se ha completado con éxito. Durante el cambio, hfoods te presta a ti y al otro proveedor que indiques una asistencia razonable, preserva la seguridad de los datos y de los servicios, en particular durante la transferencia, y te facilita toda la información que necesites para tu estrategia de salida.

(8) Durante el periodo de transición, hfoods sigue prestando los servicios contractuales sin cambios. hfoods te informa de los riesgos asociados al cambio, en particular de los datos que no pueden transferirse. Queda a salvo la remuneración de los servicios que se sigan prestando durante el periodo de transición.

(9) Los datos que hfoods transfiere se determinan de forma exhaustiva en el anexo 2, parte A. Los datos que hfoods no transfiere se determinan de forma exhaustiva en el anexo 2, parte B.

(10) Tras el fin del contrato, todavía puedes exportar y descargar tus datos conforme al apartado 2 durante 30 días naturales (plazo de descarga). Tras un cambio, el plazo de descarga empieza al final del periodo de transición.

(11) Una vez transcurrido el plazo de descarga, hfoods elimina por completo tus datos conforme al § 8 del contrato de encargo del tratamiento y te confirma la eliminación en forma de texto. No se eliminan las facturas ni la documentación contable de hfoods que hfoods está obligado a conservar por sí mismo conforme al § 147 de la Abgabenordnung (Ordenanza Tributaria alemana) y al § 257 del Handelsgesetzbuch (Código de Comercio alemán), ni el expediente de contrato del apartado 13, del que forman parte también la documentación de tu baja y los registros del envío de las comunicaciones contractuales que se te hayan dirigido; para ellos rigen plazos de eliminación propios.

(12) hfoods no cobra nada por el cambio, la exportación ni la extracción de datos. hfoods publica la información exigida por los artículos 28, apartado 1, y 29, apartado 4, del Reglamento (UE) 2023/2854 en https://hfoods.de/datenverordnung/.

(13) hfoods conserva el expediente de contrato de tu contratación hasta el final del tercer año natural posterior al fin del contrato; las partes relevantes a efectos fiscales las conserva hasta el final del sexto año natural posterior al fin del contrato.

§ 12 PROTECCIÓN DE DATOS

(1) Cuando hfoods trata datos personales de tus clientes en el marco de la prestación del servicio, lo hace exclusivamente por encargo tuyo y siguiendo tus instrucciones. El responsable del tratamiento en el sentido del Reglamento General de Protección de Datos y de la normativa de protección de datos que, por lo demás, se aplique a tu negocio eres tú.

(2) A tal efecto se celebra entre tú y hfoods el contrato de encargo del tratamiento conforme al artículo 28 del RGPD, que forma parte de este contrato como anexo 1. Lo aceptas durante la contratación junto con estas condiciones generales. Se te envía en forma de texto, junto con estas condiciones generales, en un archivo PDF.

(3) Respecto del tratamiento de tus propios datos, en particular para la ejecución y la facturación del contrato, hfoods es responsable del tratamiento independiente. La política de privacidad de hfoods contiene la información al respecto. Tiene carácter meramente informativo y no forma parte de este contrato.

(4) hfoods lleva, de forma común para todos los negocios y como responsable independiente, la lista de bloqueo de direcciones de correo electrónico a las que no se ha podido entregar un mensaje o que se han notificado como queja, sobre la base del artículo 6, apartado 1, letra f), del RGPD. Solo contiene la dirección, el motivo y la fecha y hora del bloqueo, y sirve

exclusivamente para no intentar nuevas entregas a esas direcciones.

§ 13 DURACIÓN Y TERMINACIÓN

(1) El contrato se celebra por tiempo indefinido. Empieza con su celebración conforme al § 2, apdo. 3.

(2) No hay periodo mínimo de permanencia. Puedes darte de baja cuando quieras con efecto al final del mes de facturación en curso; hfoods debe recibir tu baja, como muy tarde, el último día de ese mes de facturación. Antes de contratar se te muestra al respecto: «Puedes darte de baja cualquier mes, con efecto al final de tu mes de facturación». hfoods puede poner fin al contrato con un preaviso de un mes y con efecto al final de un mes de facturación. Durante el periodo de prueba, tu baja tiene efecto inmediato; en ese caso, tu plan no genera ningún coste. Si no tienes un método de pago activo, el contrato pasa por sí solo al plan Gratis al final del periodo de prueba conforme al § 4, apdo. 2. A la baja en el plan Gratis se aplica el § 16, apdo. 9.

(3) La terminación del contrato requiere forma de texto, por ejemplo un correo electrónico a la dirección que figura en el aviso legal. Además, puedes comunicar tu baja en el panel de administración o, sin iniciar sesión, con el botón «Dar de baja contratos aquí», que aparece en todas las páginas de hfoods.de y lleva a https://hfoods.de/kuendigen/. hfoods te confirma de inmediato en forma de texto, por correo electrónico, el contenido de tu baja, la fecha y la hora de su recepción y el momento en que debe terminar el contrato. Si no indicas ningún momento, tu baja surte efecto en la primera fecha posible. No se exige una forma más estricta que la forma de texto.

(4) Queda a salvo el derecho a poner fin al contrato por causa grave (Kündigung aus wichtigem Grund). Existe causa grave para hfoods, en particular, si durante dos meses de facturación consecutivos incurres en mora en el pago de la remuneración o de una parte no insignificante de ella, o si, en un periodo que abarque más de dos meses de facturación, incurres en mora por un importe equivalente a dos mensualidades de la remuneración. Queda a salvo la prohibición de terminación del § 112 de la Insolvenzordnung (Ley Concursal alemana). Antes de poner fin al contrato por causa grave a raíz del incumplimiento de una obligación, es necesario un requerimiento previo (Abmahnung) con un plazo razonable para subsanarlo, salvo que la ley disponga otra cosa.

(5) Tras la terminación del contrato se desactiva el acceso al sistema de pedidos; hasta el final del plazo de descarga puedes seguir iniciando la exportación del § 11, apdo. 2. Si no comunicas un cambio, puedes descargar tus datos durante 30 días naturales tras el fin del contrato; después, hfoods los elimina conforme al § 8 del contrato de encargo del tratamiento. Si comunicas un cambio, se aplica el § 11, apdos. 6 a 12; el fin del contrato se rige entonces por el § 11, apdo. 7b.

(6) La baja de los servicios adicionales se rige por el § 15.

§ 14 MODIFICACIÓN DE ESTAS CONDICIONES GENERALES

(1) Solo si eres empresario: hfoods puede modificar estas condiciones generales cuando la modificación

- venga motivada por un cambio de la situación jurídica o por una resolución de un tribunal supremo,
- sirva para adaptarlas a un desarrollo del software que no restrinja las funciones del § 3, apdo. 2, y que sea razonablemente aceptable para ti (§ 3, apdo. 7), o
- cubra una laguna en la regulación surgida después de la celebración del contrato,

y la modificación sea razonablemente aceptable para ti teniendo en cuenta los intereses de hfoods. Esta enumeración es exhaustiva.

(2) Por esta vía no pueden modificarse las obligaciones principales de prestación ni la remuneración. A la remuneración se aplica únicamente el § 5, apdos. 9 y 10. Una modificación conforme al apartado 1 no puede perjudicar la finalidad acordada en el contrato.

(3) hfoods te comunica la modificación en forma de texto al menos seis semanas antes de que surta efecto y te advierte expresamente de la modificación, de tu derecho de oposición, del plazo y de que tu silencio se considerará aceptación.

(4) Si no te opones en forma de texto hasta el momento en que la modificación surta efecto, se considera aceptada. Si te opones, se mantienen las condiciones anteriores; en ese caso, cualquiera de las partes puede poner fin al contrato conforme al § 13, apdo. 2.

(5) Los apartados 1 a 4 no abarcan el anexo 1. A su modificación se aplica únicamente el § 10, apdo. 4, del contrato de encargo del tratamiento.

(6) Si eres consumidor, no se aplican los apartados 1 a 4. En ese caso, hfoods solo puede proponerte una modificación de estas condiciones generales. La modificación solo surte efecto si la aceptas expresamente en forma de texto; tu silencio no se considera aceptación. Si no la aceptas, se mantienen las condiciones anteriores; en ese caso, cualquiera de las partes puede poner fin al contrato conforme al § 13, apdo. 2.

§ 15 SERVICIOS ADICIONALES

(1) Los servicios adicionales los contratas por separado en el panel de administración; en el plan Gratis no puedes contratarlos. hfoods te muestra la remuneración, la duración y la forma de darlos de baja antes de que realices el pedido. La remuneración de un servicio adicional es el importe que se te muestre en ese momento; es un importe neto, al que se añade el IVA cuando proceda conforme a la ley; se aplica por analogía el § 5, apdos. 11 y 12. hfoods te confirma cada contratación sin demora indebida en forma de texto y la hace constar en el expediente de contrato con la remuneración, el texto mostrado y la fecha y hora. La remuneración así acordada se aplica al servicio adicional contratado; los precios que hfoods fije para nuevas contrataciones después de la tuya no la modifican. Los apartados 2, 3 y 5 describen los servicios adicionales de forma exhaustiva. Si eres consumidor, queda a salvo tu derecho legal de desistimiento respecto de los servicios adicionales.

(2) Terminal de pedidos, compra: el precio de compra conforme al apartado 1 lo pagas una sola vez y vence con la siguiente factura. La propiedad del dispositivo pasa a ti con el pago íntegro; hasta entonces, hfoods conserva la propiedad en virtud de la reserva de dominio (Eigentumsvorbehalt) del § 449, apdo. 1, BGB. Se aplican los derechos legales por defectos. Si eres empresario, las reclamaciones por defectos del dispositivo prescriben al año de la entrega; en los casos del § 9, apdo. 1, se aplican los plazos legales de prescripción. Si eres consumidor, a los defectos del dispositivo se aplican los plazos legales de prescripción. No se incluyen accesorios, impresora de tickets, papel ni contrato de telefonía móvil.

(3) Dominio propio: si lo deseas, hfoods obtiene un dominio y lo conecta con tu tienda. El precio es anual; su importe para cada año de contrato, incluido si un año de contrato es gratuito, resulta del apartado 1. El año de contrato empieza con el registro del dominio. Se prorroga cada vez por un año más, salvo que des de baja el dominio en forma de texto antes del final del año de contrato en curso. Si eres consumidor, en lugar de la cuarta frase se aplica lo siguiente: tras el primer año de contrato, el contrato del dominio continúa por tiempo indefinido y puedes darlo de baja en cualquier momento, en forma de texto, con un preaviso de un mes; hfoods te devuelve la parte proporcional del precio anual ya pagado que corresponda al periodo posterior a su fin. Si termina el contrato del sistema de pedidos, puedes solicitar en forma de texto, en un plazo de 30 días naturales, que se te transfiera el dominio; hfoods te facilita entonces el código de autorización. Si no solicitas la transferencia en ese plazo, hfoods libera el dominio cuando venza el plazo.

(4) Si termina el contrato del sistema de pedidos, todos los servicios adicionales terminan el mismo día. El dominio deja entonces de prorrogarse; hfoods te devuelve la parte proporcional del precio anual ya pagado que corresponda al periodo posterior al fin del contrato. Queda a salvo tu derecho a solicitar la transferencia del dominio conforme al apartado 3, sexta frase. Al servicio de dominios se aplica el apartado 5, frases quinta a séptima. Si el contrato pasa al plan Gratis conforme al § 4, apdo. 2, se aplican por analogía las frases primera a cuarta. En ambos casos se sigue debiendo el precio de compra del apartado 2; si aún no se ha facturado, hfoods lo factura por separado.

(5) Servicio de dominios: si lo deseas, hfoods registra un dominio con tu negocio como titular, lo configura y lo conecta con tu tienda. La remuneración conforme al apartado 1 es mensual y se factura con el mes de facturación del § 5, apdo. 2; puedes dar de baja el servicio de dominios con efecto al final del mes de facturación. Mientras el servicio de dominios esté activo, hfoods renueva el dominio cada vez por un año y lo paga por adelantado. Si en el momento del registro el dominio ya no está

disponible, la contratación termina sin remuneración. Si termina el servicio de dominios o el contrato del sistema de pedidos, hfoods deja de renovar el dominio; este sigue registrado a nombre de tu negocio hasta el final del periodo de registro ya pagado. hfoods te comunica esa fecha en forma de texto, te facilita el código de transferencia en el panel de administración y por correo electrónico y te lo recuerda 30 y 7 días naturales antes de esa fecha. Si no trasladas el dominio a otro proveedor antes de esa fecha, el dominio caduca y puede registrarlo un tercero. Declaras que tienes derecho a usar el nombre y que este no infringe derechos de marca, de nombre ni de denominación social de terceros; mantienes indemne a hfoods frente a las reclamaciones legítimas de terceros por una infracción de este tipo. El apartado 3 no se aplica al servicio de dominios.

§ 16 PLAN GRATIS

(1) En el plan Gratis utilizas el sistema de pedidos de forma permanente sin pagar ninguna remuneración. No necesitas ningún método de pago, y hfoods no te cobra ni una cuota mensual ni un importe por pedido o por pago de tus clientes. hfoods solo puede introducir un cargo por el plan Gratis con tu consentimiento por separado en forma de texto; a ello no se aplica el § 5, apdo. 9. Puedes contratar el plan Gratis a través del proceso de contratación, o bien tu contrato pasa a este plan conforme al § 4, apdo. 2.

(2) El plan Gratis incluye:

- tu tienda de pedidos para entrega a domicilio y recogida en una dirección web de hfoods, por ejemplo un subdominio de hfoods.de, con zonas de reparto y horario de apertura,
- tu carta con categorías, productos, tamaños y extras,
- la recepción de tus pedidos en el panel de administración y por correo electrónico,
- la app del terminal de pedidos para un dispositivo Android que aportas tú,
- la conexión de un dominio que ya tengas con tu tienda conforme al § 3, apdo. 2,
- los métodos de pago que actives para tus clientes en el panel de administración, incluidos el pago al recoger o al recibir el pedido y el pago online con Stripe conforme al § 6, apdo. 10,
- soporte conforme al apartado 4.

No forman parte del plan Gratis una app propia ni los servicios adicionales del § 15. hfoods puede poner a tu disposición en el plan Gratis, además, otras funciones del sistema de pedidos, por ejemplo informes, reservas de mesa o promociones y descuentos; no tienes derecho a ellas, y hfoods puede volver a retirarlas previo anuncio en forma de texto con una antelación mínima de cuatro semanas.

(3) En el plan Gratis, hfoods puede mostrar en tu tienda una referencia a hfoods con un enlace al sitio web de hfoods, por ejemplo «Powered by hfoods».

(4) En el plan Gratis, hfoods presta soporte a través del centro de ayuda, del chat del sitio web de hfoods y por correo electrónico conforme al § 7, apdo. 5. El soporte por teléfono y la configuración por parte de hfoods prevista en el § 3, apdo. 5, segunda frase, no forman parte del plan Gratis.

(5) El plan Gratis incluye hasta 30 pedidos por mes natural (límite). Solo cuentan los pedidos realizados a través de tu tienda y de una app de tu negocio que se hayan aceptado y completado; no cuentan los pedidos cancelados, los rechazados ni los pedidos de prueba. Cada pedido cuenta para el día natural en que se recibe. No obstante lo dispuesto en el § 17, apdo. 7, el día natural y el mes natural se determinan según la zona horaria de tu negocio configurada en tu tienda. Si tu contrato pasa al plan Gratis en el transcurso de un mes natural, ese mes solo cuentan los pedidos recibidos desde el paso al plan Gratis. Para ello, hfoods cuenta los pedidos de tu negocio y te muestra el recuento actual en el panel de administración. hfoods puede aumentar el límite y te lo comunica en forma de texto; en cambio, no puede reducirlo para tu contrato.

(6) hfoods te avisa en el panel de administración y por correo electrónico cuando, en un mes natural, te falten diez pedidos para llegar al límite y cuando lo alcances; con un límite de 30, por tanto, al llegar a 20 y a 30 pedidos. Superas el límite cuando en un mes natural cuentan más pedidos de los que el límite permite. Aun así, tu tienda sigue aceptando pedidos sin interrupción hasta el final de ese mes natural. A partir del mes natural siguiente, hfoods te pide que contrates un plan conforme al apartado 8.

(7) Si superas el límite en dos meses naturales consecutivos y no contratas un plan, hfoods puede bloquear los nuevos pedidos online en tu tienda (bloqueo). El bloqueo empieza, como pronto, al inicio del mes natural siguiente y, como pronto, siete días naturales después de la recepción de un anuncio en forma de texto; rige la más tardía de las dos fechas. Los pedidos recibidos antes de que empiece el bloqueo los tramitas como de costumbre. Durante el bloqueo, tu tienda y tu carta siguen siendo visibles, con un aviso de que los pedidos online no están disponibles por el momento; conservas íntegramente el panel de administración y tus datos, incluidas la exportación y el cambio de proveedor conforme al § 11. Durante el bloqueo, hfoods te recuerda por correo electrónico que contrates un plan, como máximo una vez por semana y como máximo cuatro veces. El bloqueo termina de inmediato en cuanto contratas un plan conforme al apartado 8 y tu método de pago está activo. Mientras el contrato siga vigente, hfoods no elimina ningún dato a causa del bloqueo.

(8) Puedes cambiar en cualquier momento, en el panel de administración, del plan Gratis al plan Tienda online o al plan Tienda con app. Para ello, añades un método de pago conforme al § 5, apdo. 4, y confirmas el cambio de plan marcando una casilla de consentimiento y pulsando un botón con el texto «Contratar y pagar». Antes de que hagas clic, hfoods te muestra el plan, su remuneración mensual, el primer día de facturación, las condiciones de baja y las versiones de estas condiciones generales y del contrato de encargo del tratamiento que se aplicarán a partir del cambio. El cambio surte efecto en cuanto tu método de pago está activo; hfoods te lo confirma por correo electrónico. Tu contrato continúa entonces con el plan elegido; no se inicia ningún periodo de prueba y deja de aplicarse el límite del apartado 5. El primer día de facturación es el día siguiente al cambio; si ese día es el 29, el 30 o el 31 de un mes, el primer día de facturación es el día 1 del mes siguiente. Hasta entonces, el uso sigue siendo gratuito. A partir del primer día de facturación, la remuneración, la facturación y la baja del plan se rigen por el § 5 y el § 13; si te das de baja antes del primer día de facturación, tu baja tiene efecto inmediato y no se genera ningún coste.

(9) En el plan Gratis puedes dar de baja el contrato en cualquier momento con efecto inmediato, por cualquiera de las vías del § 13, apdo. 3, también con el botón «Dar de baja contratos aquí». Antes de contratar el plan Gratis se te muestra al respecto: «Puedes darte de baja cuando quieras». hfoods puede poner fin al contrato en el plan Gratis, en forma de texto, con un preaviso de un mes y con efecto al final de un mes natural. Queda a salvo el derecho a poner fin al contrato por causa grave conforme al § 13, apdo. 4. Tras el fin del contrato se aplican el § 13, apdo. 5, y el § 11, apdos. 10 y 11. Cuando estas condiciones generales remitan a la terminación del contrato conforme al § 13, apdo. 2, en el plan Gratis se aplica este apartado.

§ 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. Si eres consumidor, esta elección de ley solo se aplica en la medida en que no te prive de la protección que te otorgan las disposiciones imperativas del Derecho del Estado en el que tengas tu residencia habitual.

(2) Si el cliente y hfoods son comerciantes (Kaufleute), personas jurídicas de Derecho público o patrimonios especiales de Derecho público (öffentlich-rechtliche Sondervermögen), el fuero exclusivo para todos los litigios derivados de este contrato es el de la sede de hfoods. Si tu negocio tiene su sede fuera de Alemania, para todos los litigios derivados de este contrato o relativos a su celebración son competentes exclusivamente los tribunales de la sede de hfoods en Alemania. En lo demás, y en particular si eres consumidor, se aplican los fueros legales.

(3) Las modificaciones y adiciones a este contrato requieren forma de texto. Los acuerdos contractuales individuales prevalecen (§ 305b BGB).

(4) Si alguna disposición de estas condiciones generales fuera o llegara a ser ineficaz, la eficacia de las demás disposiciones no se verá afectada. La disposición ineficaz será sustituida por la regulación legal.

(5) Estas condiciones generales se aplican en su versión del 4 de noviembre de 2026. Pueden consultarse de forma permanente en https://hfoods.de/agb/selbstbuchung/2026-11-04/.

(6) hfoods no está dispuesto ni obligado a participar en procedimientos de resolución de litigios ante una entidad de resolución alternativa de litigios en materia de consumo.

(7) Las horas y los días que figuran en este contrato, también los de los plazos, los días de facturación y los horarios de mantenimiento y soporte, se rigen por la hora oficial de Alemania, aunque tu negocio se encuentre en otra zona horaria. Al cómputo de los pedidos en el plan Gratis se aplica el § 16, apdo. 5.

ANEXO 1: CONTRATO DE ENCARGO DEL TRATAMIENTO

El anexo 1 es el contrato de encargo del tratamiento en su versión del 3 de noviembre de 2026, disponible en https://hfoods.de/avv/selbstbuchung/2026-11-03/

Esta versión se te envía en forma de texto, junto con estas condiciones generales, en un archivo PDF y, por tanto, forma parte del contrato.

ANEXO 2: CAMBIO DE PROVEEDOR Y EXPORTACIÓN DE DATOS

Parte A: datos que hfoods transfiere y exporta en caso de cambio de proveedor. La enumeración es exhaustiva.

- los datos y ajustes de tu negocio, incluidos los datos básicos de los locales, el horario, las zonas de reparto, los datos de contacto, los métodos de pago, los tipos de pedido, el aspecto y los textos legales que hayas añadido para tu tienda
- la carta, incluidas las categorías, los productos, los tamaños, los extras y la información sobre alérgenos y aditivos; las imágenes correspondientes conforme al § 11, apdo. 3
- los pedidos, incluidas sus líneas, importes, tipos impositivos y las fechas y horas de sus cambios de estado
- las reservas
- las cuentas de cliente de tus clientes, incluidas las direcciones que hayan guardado, sin contraseñas
- los puntos de fidelización y las cuentas de puntos
- los cupones, las promociones y los descuentos
- los informes y análisis de tu negocio, en la medida en que estén guardados
- las cuentas de los empleados de tu negocio, sin contraseñas
- todos los demás datos que hfoods guarde asociados a tu negocio, salvo que la parte B los excluya

Parte B: datos que hfoods no transfiere. La enumeración es exhaustiva. Los dos primeros puntos y los registros de las funciones de servidor son datos del funcionamiento interno de hfoods cuya entrega revelaría secretos empresariales de hfoods (artículo 25, apartado 2, letra f), del Reglamento (UE) 2023/2854); los demás puntos no son datos exportables en el sentido del artículo 2, punto 38, de dicho Reglamento o no se entregan por motivos de seguridad.

- los secretos empresariales y el software de hfoods, incluidos el código fuente, la configuración y el conocimiento operativo
- los análisis comunes a todos los negocios que no permitan identificar individualmente datos de tu negocio
- los registros de las funciones de servidor
- las contraseñas, claves de acceso, tokens de acceso e identificadores para notificaciones push, junto con sus valores de comprobación y los datos asociados, también los de tus clientes y los de los empleados de tu negocio
- las claves de acceso de tus proveedores de servicios de pago que hayas añadido; ya las tienes en tu propio proveedor de servicios de pago
- los datos que hfoods lleva para su propia facturación contigo, en particular tu orden de domiciliación; tus facturas las recibes conforme al § 5, apdo. 3
- los datos de terceros que hfoods no esté autorizado a ceder
- las copias de seguridad como tales; los datos que contienen los transfiere hfoods conforme a la parte A a partir de los datos actuales

ANEXO 3: INFORMACIÓN SOBRE EL DESISTIMIENTO Y MODELO DE FORMULARIO DE DESISTIMIENTO

hfoods concede voluntariamente el siguiente derecho de desistimiento a toda persona que celebre el contrato del sistema de pedidos a través del proceso de contratación. Si, pese a ello, llegara a celebrarse un contrato con un consumidor, este derecho le corresponde además por ley. La información y el formulario siguen literalmente los modelos legales del artículo 246a, § 1, apartado 2, de la EGBGB (Ley de Introducción al Código Civil alemán), aquí en la redacción oficial española del modelo europeo, y por eso tratan de usted.

Información sobre el desistimiento

Derecho de desistimiento

Tiene usted derecho a desistir del presente contrato en un plazo de 14 días sin necesidad de justificación.

El plazo de desistimiento expirará a los 14 días del día de la celebración del contrato.

Para ejercer el derecho de desistimiento, deberá usted notificarnos (Karam Ali Murad-Murad, que actúa con el nombre comercial hfoods, Birkenweg 34, 51503 Rösrath, Alemania, teléfono +49 2205 9189951, correo electrónico info@highfoods.de) su decisión de desistir del contrato a través de una declaración inequívoca (por ejemplo, una carta enviada por correo postal o correo electrónico). Podrá utilizar el modelo de formulario de desistimiento que figura a continuación, aunque su uso no es obligatorio.

Para cumplir el plazo de desistimiento, basta con que la comunicación relativa al ejercicio por su parte del derecho de desistimiento sea enviada antes de que venza el plazo de desistimiento.

Consecuencias del desistimiento

En caso de desistimiento por su parte, le devolveremos todos los pagos recibidos de usted, incluidos los gastos de entrega (con la excepción de los gastos adicionales resultantes de la elección por su parte de una modalidad de entrega diferente a la modalidad menos costosa de entrega ordinaria que ofrezcamos) sin ninguna demora indebida y, en todo caso, a más tardar 14 días a partir de la fecha en la que se nos informe de su decisión de desistir del presente contrato. Procederemos a efectuar dicho reembolso utilizando el mismo medio de pago empleado por usted para la transacción inicial, a no ser que haya usted dispuesto expresamente lo contrario; en todo caso, no incurrirá en ningún gasto como consecuencia del reembolso.

Si usted ha solicitado que la prestación de servicios dé comienzo durante el período de desistimiento, nos abonará un importe proporcional a la parte ya prestada del servicio en el momento en que nos haya comunicado su desistimiento, en relación con el objeto total del contrato.

Fin de la información sobre el desistimiento

Nota sobre el periodo de prueba: el uso es gratuito hasta el día anterior al primer día de facturación, que se sitúa al menos 31 días después de la celebración del contrato (§ 4, apdo. 1). Por eso, si desistes dentro del plazo de desistimiento, no hay nada que pagar ni nada que devolver; hfoods no exige ninguna indemnización por el valor de lo prestado.

Modelo de formulario de desistimiento

(solo debe cumplimentar y enviar el presente formulario si desea desistir del contrato)

- A la atención de Karam Ali Murad-Murad, que actúa con el nombre comercial hfoods, Birkenweg 34, 51503 Rösrath, Alemania, correo electrónico info@highfoods.de:
- Por la presente le comunico/comunicamos (*) que desisto de mi/desistimos de nuestro (*) contrato de venta del siguiente bien/prestación del siguiente servicio (*)
- Pedido el/recibido el (*)
- Nombre del consumidor o de los consumidores
- Dirección del consumidor o de los consumidores

- Firma del consumidor o de los consumidores (solo si el presente formulario se presenta en papel)
- Fecha

(*) Táchese lo que no proceda.

Nota para rellenarlo: como servicio basta con indicar, por ejemplo, «Sistema de pedidos hfoods, plan Tienda online». «Pedido el» es el día en que contrataste.