

## 1. información general

### 1.1.

Estos Términos y Condiciones Generales (en adelante "CGC") son parte integrante de todas las ofertas, confirmaciones de pedido y contratos con clientes y proveedores para entregas u otros servicios, incluyendo contratos de trabajo y mano de obra y contratos de trabajo y materiales de DEFSolution GmbH (en adelante DEF). Los acuerdos que se desvíen o complementen las CGC tendrán prioridad sobre las CGC si han sido acordados por escrito entre las partes.

1.2 Las CGC del cliente sólo se considerarán válidas si han sido expresamente confirmadas por escrito por DEF en lugar de estas CGC, incluso si DEF presta servicios sin reservas en el conocimiento de estos términos y condiciones. En caso de que DEF modifique las presentes CGC, éstas pasarán a formar parte del contrato entre DEF y el cliente si éste acepta la modificación o no se opone por escrito en el plazo de un mes desde la notificación de la modificación.

## 2. conclusión del contrato

### 2.1.

Los pedidos realizados por el cliente serán siempre sin compromiso. El contrato sólo se perfeccionará tras la recepción y de conformidad con el contenido de una confirmación de pedido por escrito (también por correo electrónico) de DEF o, a más tardar, con la entrega de las mercancías o productos manufacturados solicitados (en lo sucesivo también resumidos como "objeto de la prestación") o mediante la prestación del servicio acordado (en lo sucesivo también resumidos como "objeto del contrato") por parte de DEF.

### 2.2.

Las características de rendimiento del objeto de la prestación y el contrato se describen de forma concluyente en la descripción del rendimiento del respectivo contrato individual entre DEF y el cliente o en la confirmación del pedido. Las promesas verbales, especificaciones de catálogo, dibujos, ilustraciones, dimensiones, pesos u otras especificaciones de rendimiento sólo son vinculantes si se acuerdan expresamente por escrito. Lo mismo se aplicará a las propiedades que pueden esperarse de acuerdo con declaraciones públicas hechas por DEF o sus agentes, en particular en la publicidad, o en el etiquetado de las mercancías. DEF se reserva el derecho de hacer desviaciones técnicas y de diseño razonables de la información en folletos, catálogos y documentos escritos, así como cambios en los modelos, diseños y materiales en el curso del progreso técnico y el desarrollo posterior, sin que esto dé lugar a ningún derecho contra DEF.

### 2.3.

Si los servicios de consultoría u otros son el objeto del contrato entre DEF y el cliente, éstos deberán ser expresamente acordados por escrito. Los servicios a prestar por DEF en casos individuales se basarán en los contenidos especificados en la confirmación del pedido. Además, DEF no será responsable de ningún asesoramiento específico u otro éxito. En el sentido legal, DEF no asume ninguna garantía por la existencia de determinadas cualidades de los objetos de la prestación y del contrato, a menos que se acuerde expresamente por escrito en casos individuales y a menos que se estipule lo contrario por disposiciones legales obligatorias.

## 3. condiciones de entrega y servicio

### 3.1.

La fecha de entrega o de prestación del servicio estará sujeta a cambios, no será vinculante y estará sujeta a la puntualidad en la autoentrega y a circunstancias y obstáculos imprevistos, y será acordada por escrito por DEF en función de la capacidad de prestación prevista. Independientemente de que éstos se produzcan en DEF o en una empresa de la que DEF adquiera total o parcialmente los bienes o servicios. Estas circunstancias y obstáculos prorrogarán la fecha de entrega o la fecha de ejecución en consecuencia, incluso si se producen durante un retraso que ya se ha producido. Cualquier período de gracia establecido por el cliente en este caso también se ampliará por la duración de la circunstancia y el obstáculo. En caso de retrasos en la entrega o en la ejecución de más de seis semanas causados por una circunstancia o un obstáculo, DEF se reserva el derecho de rescindir el contrato.

### 3.2.

El cumplimiento de los plazos de entrega acordados por escrito o de los plazos de prestación de servicios requiere que el cliente facilite a tiempo toda la información necesaria para la entrega o prestación del servicio, en particular que realice los actos de cooperación que le correspondan en cada caso. En caso contrario, el plazo de entrega o de prestación del servicio se prorrogará en consecuencia.

### 3.3.

DEF tendrá derecho a realizar entregas parciales razonables y prestar servicios parciales.

## 4. facturación / vencimiento e incumplimiento

### 4.1.

Los servicios de consultoría y otros servicios prestados por DEF serán generalmente remunerados en base al tiempo, a menos que se especifique lo contrario en la confirmación del pedido. 4.2. Las entregas y servicios de DEF serán remunerados de acuerdo con el acuerdo contractual individual sobre la base de un precio fijo o tiempo. El importe de las tarifas por hora y precios unitarios, etc se puede encontrar en la confirmación del pedido por escrito.

### 4.2.

La confirmación escrita del pedido es determinante para el alcance del suministro y la determinación de la remuneración según precio fijo o gasto de tiempo. Si ésta se desvía del pedido o de la orden del cliente, será sin embargo autoritativa si el cliente no se opone a ella inmediatamente o acepta los servicios de DEF sin reservas.

### 4.3.

Todos los precios son netos y no incluyen gastos ni el IVA legal aplicable. Los gastos pueden incluir, en particular, gastos de viaje, gastos de alojamiento, gastos adicionales de catering, gastos de telecomunicaciones, gastos de impresión, gastos de copia y gastos de envío. Salvo que se indique expresamente lo contrario, los precios netos de las entregas de mercancías incluyen el embalaje normal más los gastos de envío y/o los costes del seguro de transporte, si se ha contratado dicho seguro en casos concretos.

4.4. DEF estará autorizado a realizar y exigir pagos a cuenta y facturas parciales.

4.5. En el caso de terceros países como México, el cliente deberá realizar un pago a cuenta por adelantado. El importe del anticipo será especificado por DEF en consecuencia, o ascenderá al menos al 10% del pedido.

4.6. Las facturas/facturas parciales/facturas provisionales se emitirán semanalmente en función del trabajo realizado a la tarifa horaria, precio unitario o precio fijo acordado, salvo pacto en contrario.

4.7. Las facturas serán pagaderas dentro de los 14 días siguientes a la fecha de la factura para los clientes nacionales y 30 días para los clientes extranjeros y serán pagaderas sin deducción, a menos que se especifique una fecha de vencimiento diferente en la factura respectiva. La fecha de recepción del pago por DEF será determinante. Si el cliente se retrasa en el pago de la factura desde la fecha de vencimiento, DEF tendrá derecho a cobrar intereses a un tipo del 9% puntos por encima del tipo base del Banco Central Europeo. DEF tendrá derecho a resolver el contrato sin previo aviso si no se cumple el plazo de pago. 4.7 DEF se reserva el derecho de rechazar cheques o letras de cambio.

## 5. responsabilidad por defectos materiales

5.1. DEF no será responsable de cualquier éxito comercial o de otro tipo de rendimiento pretendido por el cliente con respecto a los servicios prestados.

5.2. En caso de defectos materiales en los objetos de la prestación, DEF, a su discreción, reparará o reemplazará los bienes. Las piezas sustituidas pasarán a ser propiedad de DEF sin indemnización alguna. Si DEF no subsana los defectos notificados dentro de un plazo razonable fijado por escrito o si fracasan dos intentos de subsanación, el cliente tendrá derecho a desistir del respectivo contrato o a exigir una reducción razonable del precio. Si el cliente opta por rescindir el contrato debido a un defecto legal o material después de que haya fallado el cumplimiento posterior, no tendrá derecho a ninguna compensación adicional por daños debidos al defecto, a menos que las disposiciones legales obligatorias estipulen lo contrario. Los derechos de garantía prescribirán un año después de la aceptación o entrega del objeto de la prestación o del contrato, salvo que las disposiciones legales obligatorias estipulen otra cosa. El defecto debe comunicarse inmediatamente, salvo que las disposiciones legales obligatorias estipulen otra cosa.

5.3. Las reclamaciones de garantía contra DEF quedarán excluidas si el cliente modifica o interfiere en los objetos de rendimiento o los utiliza de forma inadecuada. La garantía no se anulará si el cliente puede demostrar que las modificaciones, intervenciones o uso inadecuado no están relacionados con el defecto reclamado.

5.4. El cliente sólo tendrá derecho a reclamaciones de garantía como socio contractual directo de DEF y no podrá cederlas.

## 6. lugar de cumplimiento y jurisdicción

6.1. El lugar de cumplimiento es el domicilio social de DEFSolution GmbH.

6.2. El lugar de jurisdicción es el domicilio social de DEFSolution GmbH.

6.3. La ley de la República Federal de Alemania se aplicará a todas las relaciones legales entre nosotros y nuestro socio contractual.

## 7. concesión de derechos de uso

7.1. DEF tendrá derecho a todos los derechos exclusivos de uso y explotación de los resultados del trabajo (por ejemplo, derechos de autor, patentes, modelos de utilidad o diseños registrados) creados por DEF en el ámbito de la prestación de los servicios contractuales.

7.2. Los derechos de uso que recibe el cliente son exclusivamente para el fin previsto contractualmente. Cualquier ampliación de los derechos de uso, cesión o transformación frente al cliente requerirá siempre un acuerdo expreso y por escrito por separado.

## 8. reserva de dominio

8.1. DEF conservará la propiedad de los bienes entregados en virtud de la relación comercial en curso hasta que todas las reclamaciones de DEF hayan sido satisfechas en su totalidad. Los bienes no podrán ser pignorados o transferidos a modo de garantía antes de la transferencia de la propiedad. La reventa sólo está permitida en el marco de una transacción comercial adecuada. En caso de reventa de la mercancía sujeta a reserva de dominio, el cliente cederá íntegramente a DEF su crédito por el precio de compra frente al comprador en el momento de la celebración del contrato.

8.2. El cliente ya no tendrá derecho a disponer libremente de la mercancía si incurre en demora de pago total o parcial, o si suspende pagos y surgen dudas justificadas sobre su solvencia o solvencia. En tal caso, DEF podrá revocar la autorización de cobro del cliente al destinatario de la mercancía. DEF tendrá entonces derecho a exigir información sobre el destinatario, a notificarle la cesión de créditos a DEF y a cobrar los créditos del cliente frente al destinatario.

## 9. responsabilidad

### 9.1.

En la medida en que los TCG o las disposiciones legales obligatorias aplicables dispongan lo contrario, se cederán todas las reclamaciones por daños y perjuicios y reembolso de gastos del cliente contra DEF, sus órganos ejecutivos, sus representantes legales y/o sus auxiliares ejecutivos, independientemente de los fundamentos jurídicos.

### 9.2.

La responsabilidad de DEF se limitará a la cantidad cubierta por el seguro de responsabilidad civil empresarial (máx. 5.000.000,00 euros), limitada por la prestación del seguro, a menos que las disposiciones legales obligatorias estipulen otra cosa. En caso de incumplimiento de las obligaciones contractuales materiales, el alcance de la responsabilidad se limitará al valor del pedido si DEF, sus órganos ejecutivos, sus representantes legales y / o sus auxiliares ejecutivos sólo son culpables de negligencia leve o normal, a menos que las disposiciones legales obligatorias estipulen lo contrario.

### 9.3.

DEF no será responsable de la pérdida de datos si el daño no se hubiera producido en el área de responsabilidad del cliente si los datos se hubieran respaldado adecuadamente. Se considerará que se ha realizado una copia de seguridad adecuada de los datos si el cliente demuestra que realiza copias de seguridad de sus datos en formato legible por máquina al menos una vez al día y, de este modo, garantiza que estos datos pueden restaurarse con un esfuerzo razonable. La responsabilidad de DEF por la pérdida de datos se limitará a los costes típicos de recuperación en los que se habría incurrido si los datos se hubieran respaldado correctamente.

## 10. confidencialidad y protección de datos

### 10.1.

Las partes contratantes se comprometen a tratar de forma estrictamente confidencial los secretos comerciales y empresariales de la otra parte contratante y/o de sus socios comerciales que lleguen a su conocimiento durante su cooperación, independientemente de su naturaleza, que no estén destinados al público en general, y a mantenerlos en secreto frente a terceros durante la vigencia del contrato y durante los dos años siguientes a la finalización del mismo. Esto no se aplicará si se demuestra que la información ya era conocida antes de la relación comercial.

### 10.2.

Se aclara que el deber de confidencialidad no se aplica a los trabajos creados por el cliente ni a los servicios prestados por el cliente, a menos que éstos se refieran a información que requiera confidencialidad de conformidad con la cláusula 10.1.

### 10.3.

Las partes se comprometen mutuamente a cumplir las disposiciones legales en materia de protección de datos, en particular el artículo 5 de la Ley Federal Alemana de Protección de Datos, y velarán por su cumplimiento. Las obligaciones anteriores subsistirán tras la finalización de la cooperación.

## 11. cooperación del cliente

### 11.1.

El cliente es consciente de que DEF depende de la cooperación del cliente para la prestación de los servicios contractuales. A petición razonable, el cliente se compromete a proporcionar todos los documentos e información necesarios para la ejecución de los servicios contractuales de inmediato y en su totalidad. El cliente se compromete a facilitar a los empleados de DEF, así como a cualesquiera subcontratistas o auxiliares ejecutivos de DEF que participen en la prestación de los servicios contractuales o a los que se haya encargado la prestación de los servicios contractuales, acceso suficiente a sus instalaciones y sistemas, en la medida en que ello sea necesario para la ejecución del contrato.

### 11.2.

Como parte de su deber de cooperación, el cliente también estará obligado a proporcionar gratuitamente y con la debida antelación salas adecuadas para los empleados de DEF involucrados en el cumplimiento de los servicios, cuando sea necesario, en las que también se puedan almacenar de forma segura documentos, equipos de trabajo o soportes de datos.

### 11.3.

Todos los servicios de cooperación del cliente serán gratuitos, a menos que se acuerde expresamente lo contrario.

### 11.4.

Si el cliente no cumple con sus obligaciones de cooperar o no lo hace de manera oportuna, DEF podrá fijar al cliente un plazo razonable para el cumplimiento de sus obligaciones de cooperar. Si el cliente no cumple con sus obligaciones de cooperar dentro del plazo fijado por DEF, DEF tendrá derecho a rescindir el contrato por causa justificada. Cualquier otra reclamación de DEF no se verá afectada en caso de rescisión.

## 12. derechos de terceros

### 12.1.

El cliente garantiza a DEF que si DEF lleva a cabo el pedido de acuerdo con las especificaciones del cliente, esto no infringirá ningún derecho de terceros. 12.2. El cliente estará obligado a indemnizar a DEF por cualquier reclamación en caso de que DEF sea considerada responsable por un tercero. La obligación de indemnizar también se aplica a todos los gastos que DEF tenga que soportar en relación con la ejecución del contrato, por proyectos o servicios prestados por un tercero.

## 13. garantía

### 13.1.

Salvo que se acuerde expresamente lo contrario a continuación, se aplicará la responsabilidad legal por defectos. Para los consumidores, el plazo de prescripción de las reclamaciones de garantía por bienes usados será de un año a partir de la entrega de los bienes. Para los empresarios, el plazo de prescripción para las reclamaciones por defectos será de un año a partir de la transferencia del riesgo; los plazos de prescripción legales para el derecho de recurso de conformidad con el § 478 BGB no se verán afectados. En relación con los empresarios, sólo nuestra propia información y las descripciones del producto del fabricante incluidas en el contrato se considerarán como un acuerdo sobre la calidad de la mercancía; no aceptamos ninguna responsabilidad por las declaraciones públicas realizadas por el fabricante u otras declaraciones publicitarias. Si el artículo entregado es defectuoso, inicialmente ofreceremos una garantía a los empresarios a nuestra discreción rectificando el defecto (rectificación) o entregando un artículo libre de defectos (entrega de sustitución). Las restricciones y plazos reducidos anteriores no se aplican a las reclamaciones basadas en daños causados por nosotros, nuestros representantes legales o auxiliares ejecutivos

- en caso de atentado contra la vida, la integridad física o la salud
- en caso de incumplimiento doloso o negligencia grave y dolo
- en caso de incumplimiento de obligaciones contractuales sustanciales cuyo cumplimiento sea esencial para la correcta ejecución del contrato y en cuya observancia pueda confiar regularmente la parte contratante (obligaciones cardinales)
- en el marco de una promesa de garantía, si así se ha acordado
- en la medida en que se abra el ámbito de aplicación de la Ley de Responsabilidad por Productos Defectuosos. Junto con el producto encontrará información sobre las garantías adicionales aplicables y sus condiciones exactas.

### 13.2.

Servicio de atención al cliente:

Puede ponerse en contacto con nuestro servicio de atención al cliente para preguntas, quejas y objeciones por correo electrónico en [info@defsolution.de](mailto:info@defsolution.de)

## 14. daños de transporte

### 14.1.

A los consumidores se les aplica lo siguiente: si la mercancía se entrega con daños de transporte evidentes, reclame dichos defectos al repartidor lo antes posible y póngase en contacto con nosotros inmediatamente. El hecho de no presentar una reclamación o de no ponerse en contacto con nosotros no tiene consecuencias para sus derechos legales y su ejecución, en particular sus derechos de garantía. Sin embargo, nos ayudará a poder hacer valer nuestras propias reclamaciones contra el transportista o la compañía de seguros de transporte.

### 14.2.

A los empresarios se les aplicará lo siguiente: El riesgo de pérdida accidental y deterioro accidental pasará a usted tan pronto como hayamos entregado la mercancía al transportista, agente de transporte u otra persona u organización designada para realizar el envío. La obligación de inspeccionar y notificar los defectos regulada en el artículo 377 del Código de Comercio se aplica a los

comerciantes. Si usted no nos notifica según lo estipulado en dicho artículo, la mercancía se considerará aprobada, a menos que se trate de un defecto descubierto en el momento de la entrega. Si las mercancías no han sido notificadas de conformidad con la normativa, se considerarán aprobadas a menos que el defecto no haya sido reconocible durante la inspección. Esto no se aplicará si hemos ocultado un defecto de forma fraudulenta.

## 15. forma de pago

### 15.1.

Pago por adelantado, factura, contra reembolso

## 16. derecho de anulación

### 16.1.

Los consumidores tienen el derecho legal de cancelación descrito en la política de cancelación. Los empresarios no tienen derecho de cancelación voluntaria.

## 17. condiciones de entrega

### 17.1

Los gastos de envío se añadirán a los precios de los productos indicados. Puede obtener más información sobre los gastos de envío en las ofertas.

### 17.2.

Por lo general, tiene la posibilidad de recoger la mercancía en DEFSolution GmbH, Adam-Opel-Straße 6, 38112 Braunschweig, Alemania durante el siguiente horario comercial: De lunes a viernes de 8 a 16 horas, excepto festivos. Por favor, infórmenos al menos dos días laborables antes de su recogida para que podamos poner la mercancía a su disposición en nuestro almacén.

## 18. disposiciones finales

### 18.1.

Las desviaciones, modificaciones o adiciones individuales a las presentes CGC deberán realizarse por escrito, de lo contrario serán nulas y sin efecto.

### 18.2.

El cliente sólo estará autorizado a ceder o transferir las reclamaciones derivadas de la relación comercial existente a terceros si DEF ha dado su consentimiento previo por escrito.

### 18.3.

Se aplicará la legislación nacional respectiva del país en el que se encuentre el domicilio social de DEF. La aplicabilidad de la Convención de las Naciones Unidas sobre los Contratos de Compraventa Internacional de Mercaderías (CISG) y las disposiciones del conflicto de leyes que requerirían la aplicación de una ley diferente quedarán excluidas.

### 18.4.

En caso de que alguna de las disposiciones de las presentes Condiciones Generales sea o llegue a ser legalmente inválida, el pedido realizado y el resto de las disposiciones de las presentes Condiciones Generales seguirán siendo válidas. Una disposición inválida será sustituida por una disposición que sea equivalente a ella en términos de éxito económico. Lo mismo se aplica a la existencia de lagunas jurídicas.