

1. Información general

1.1.

Las presentes Condiciones Generales de Contratación (en adelante «CGC») forman parte de todas las ofertas, confirmaciones de pedido y contratos con clientes y proveedores relativos a suministros u otros servicios, incluidos los contratos de obra y de suministro de obra, de la empresa DEFSolution GmbH (en adelante denominada DEF). Los acuerdos que se aparten de las CGC o las complementen prevalecen sobre las CGC, siempre que hayan sido acordados por escrito entre las partes.

1.2.

Las CGC del cliente solo se considerarán válidas, aun cuando la empresa DEF preste servicios sin reservas conociendo dichas condiciones, si han sido confirmadas expresamente por escrito por la empresa DEF como aplicables en lugar de las presentes CGC. Si la empresa DEF modificara las presentes CGC, el contenido contractual entre la empresa DEF y el cliente será válido cuando el cliente consienta dicha modificación o no se oponga por escrito en el plazo de un mes desde la comunicación de la modificación.

2. Celebración del contrato

2.1.

Los encargos del cliente se consideran siempre no vinculantes. El contrato solo se perfecciona con la recepción y conforme al contenido de una confirmación de pedido por escrito (también por correo electrónico) de la empresa DEF, o, a más tardar, con la entrega de la mercancía pedida o de los productos elaborados (en adelante también denominados conjuntamente «Objetos de la Prestación») o mediante la prestación del servicio acordado (en adelante también denominado conjuntamente «Objeto del Contrato») por la empresa DEF.

2.2.

Las características de la prestación del Objeto de la Prestación y del Objeto del Contrato se describen de forma exhaustiva en la descripción del servicio del respectivo contrato individual entre la empresa DEF y el cliente o en la confirmación de pedido. Las promesas verbales, las indicaciones de catálogo, los planos, las ilustraciones, las dimensiones, los pesos u otras indicaciones sobre la prestación solo son vinculantes si se acuerdan expresamente por escrito. Lo mismo se aplica a las propiedades que puedan esperarse de declaraciones públicas de la empresa DEF o de sus auxiliares, en particular en la publicidad o en el etiquetado de las mercancías. Quedan reservadas las desviaciones técnicas y de diseño respecto de las indicaciones de folletos, catálogos y documentos escritos que sean razonables para el cliente, así como las modificaciones de modelo, construcción y material en el curso del progreso técnico y del desarrollo posterior, sin que de ello puedan derivarse derechos frente a la empresa DEF.

2.3.

Si el objeto del contrato entre la empresa DEF y el cliente son servicios de asesoramiento u otros servicios, estos deberán acordarse expresamente por escrito. Los servicios que la empresa DEF deba prestar en cada caso concreto se rigen por el contenido establecido en la confirmación de pedido. Además, DEF, en principio, no responde de un resultado determinado del asesoramiento u otro resultado. En sentido jurídico, la empresa DEF no asume ninguna garantía de la existencia de determinadas cualidades de los Objetos de la Prestación y del Objeto del Contrato, salvo que en el caso concreto

se haya acordado expresamente por escrito y que disposiciones legales imperativas no dispongan otra cosa.

3. Condiciones de suministro y de prestación

3.1.

Una fecha de entrega o fecha de prestación se entiende sin compromiso, no vinculante y sujeta al suministro propio puntual y a circunstancias e impedimentos imprevistos, y se acuerda por escrito por la empresa DEF conforme a su capacidad de prestación previsible. Ello es así con independencia de que estos se produzcan en la empresa DEF o en una empresa de la que la empresa DEF obtenga la mercancía o el servicio total o parcialmente. Estas circunstancias e impedimentos prorrogan la fecha de entrega o fecha de prestación en consecuencia, y ello también cuando se produzcan durante una mora ya existente. También se prorroga, en este caso, un eventual plazo adicional fijado por el cliente, por la duración de la circunstancia y del impedimento. Si se produjeran retrasos en la entrega o en la prestación que duren más de seis semanas, causados por una circunstancia o un impedimento, la empresa DEF se reserva el derecho de resolver el contrato.

3.2.

El cumplimiento de los plazos de entrega o de los plazos para la prestación de servicios acordados por escrito presupone que el cliente ponga a disposición a tiempo toda la información necesaria para la entrega o la prestación del servicio y, en particular, realice los actos de colaboración que le incumban. En caso contrario, el plazo de entrega o el plazo para la prestación del servicio se prorroga de forma adecuada.

3.3.

La empresa DEF tiene derecho a realizar entregas parciales y prestaciones parciales razonables.

4. Facturación / Vencimiento y mora

4.1.

Los servicios de asesoramiento y otros servicios de la empresa DEF se remuneran, en principio, según el tiempo empleado, salvo que se establezca otra cosa en la confirmación de pedido. Los suministros y servicios de la empresa DEF se remuneran a precio fijo o según el tiempo empleado, conforme a lo establecido contractualmente de forma individual. En la confirmación de pedido por escrito puede consultarse el importe de las tarifas horarias y de los precios unitarios, etc.

4.2.

La confirmación de pedido por escrito es determinante para el alcance del suministro y para la fijación de la remuneración a precio fijo o según el tiempo empleado. Si esta se aparta del encargo o del pedido del cliente, será no obstante determinante si el cliente no se opone a ella sin demora injustificada o si acepta servicios de la empresa DEF sin reservas.

4.3.

Todos los precios se entienden netos y más los eventuales gastos, así como el impuesto sobre el valor añadido legal vigente en cada caso. Los gastos pueden incluir, en particular, gastos de viaje, gastos de alojamiento, gastos adicionales de manutención, gastos de telecomunicaciones, gastos de impresión, gastos de copias, así como gastos de franqueo. Los precios netos de los suministros de mercancías se entienden, salvo que se indique expresamente otra cosa, incluido el embalaje normal, más los gastos de envío y/o los gastos de un seguro de transporte – siempre que se haya contratado uno en el caso concreto.

4.4.

La empresa DEF está facultada para efectuar y exigir pagos a cuenta y facturaciones parciales.

4.5.

En el caso de terceros países como, por ejemplo, México, el cliente deberá efectuar un pago a cuenta mediante pago anticipado. El importe del pago anticipado lo establece DEF en consecuencia, o asciende como mínimo al 10% del pedido.

4.6.

Se emiten semanalmente facturas/facturas parciales/facturas intermedias por el trabajo realizado según la tarifa horaria acordada, el precio unitario o un precio fijo acordado, salvo que se haya acordado otra cosa.

4.7.

Las facturas vencen, como máximo, a los 14 días desde la fecha de la factura en el caso de clientes nacionales y a los 30 días desde la fecha de la factura en el caso de clientes extranjeros, y deben pagarse sin deducción, salvo que de la factura correspondiente resulte otro momento de vencimiento. Es determinante la recepción del pago por la empresa DEF. Si el cliente incurre en mora en el pago de la factura, desde las fechas de vencimiento, la empresa DEF tiene derecho a cobrar intereses de 9 puntos porcentuales por encima del tipo de interés básico del Banco Central Europeo. En caso de incumplimiento del plazo de pago, la empresa DEF tiene derecho a resolver el contrato sin preaviso.

4.8. La empresa DEF se reserva el derecho de rechazar la aceptación de cheques o letras de cambio.

5. Responsabilidad por vicios materiales y vicios jurídicos

5.1. Naturaleza de la prestación y resultado de la prestación

DEF presta sus servicios conforme al respectivo contrato, a la descripción del servicio acordada y a la información e indicaciones facilitadas por el cliente. En el caso de servicios, DEF debe la prestación conforme al contrato de la actividad acordada, pero no un determinado resultado económico, técnico o de otro tipo, salvo que este se haya acordado expresamente como resultado de la prestación debido.

En particular, en el caso de controles de calidad, servicios de selección y de retrabajo, así como actividades de Resident Engineering, DEF debe la ejecución profesional de las actividades acordadas conforme a las características de inspección, alcances de inspección e instrucciones de trabajo establecidos. No se asume ninguna garantía de la ausencia total de defectos de componentes, conjuntos o productos, ni de la ausencia de defectos de los procesos de producción o de suministro posteriores, salvo que se haya acordado expresamente por escrito. Los derechos legales del cliente en materia de responsabilidad y de defectos permanecen inalterados.

5.2. Cumplimiento posterior y derechos por defectos

En caso de reclamaciones por defectos justificadas, DEF tiene derecho, en primer lugar, al cumplimiento posterior dentro de un plazo razonable. En la medida en que sea legalmente admisible y posible según la naturaleza del servicio, el cumplimiento posterior se realiza, a elección de DEF, mediante subsanación o mediante nueva prestación del servicio defectuoso. En el caso de artículos suministrados defectuosos, el cumplimiento posterior se

realiza conforme a las disposiciones legales aplicables en cada caso.

Si el cumplimiento posterior fracasa, es rechazado sería y definitivamente por DEF o no se realiza dentro de un

plazo razonable, el cliente podrá, dentro del marco de los requisitos legales, resolver el contrato, reducir la remuneración y/o exigir una indemnización por daños y perjuicios. Los demás derechos legales permanecen inalterados.

Las piezas sustituidas solo pasan a ser propiedad de DEF si ello es legalmente admisible y la transmisión se ha acordado en el caso concreto.

5.3. Prescripción y comunicación de defectos

Para las reclamaciones por defectos rigen los plazos legales de prescripción, salvo que, conforme al apartado 13.1, se haya pactado otra cosa para empresarios. Un acortamiento del plazo de prescripción acordado contractualmente no se aplica en caso de dolo, ocultación dolosa de un defecto, garantía asumida, ni en otros casos en los que un acortamiento sea legalmente inadmisibles.

El cliente debe comunicar los defectos apreciables, a ser posible sin demora injustificada tras su constatación, en forma de texto y con una descripción comprensible del defecto.

5.4. Modificaciones, intervenciones y uso inadecuado

No existen reclamaciones por defectos en la medida en que un defecto alegado se deba demostrablemente a que el cliente o terceros hayan tratado de forma inadecuada el Objeto de la Prestación o el Objeto del Contrato, lo hayan utilizado contrariamente a las indicaciones acordadas o lo hayan modificado o intervenido en él sin la coordinación necesaria. Esto no se aplica en la medida en que DEF deba responder legalmente del defecto por otros motivos.

Una garantía expresamente asumida por DEF permanece inalterada por esta disposición, en la medida en que no concurran los requisitos legales para su exclusión.

6. Lugar de cumplimiento y fuero competente

6.1.

El lugar de cumplimiento es la sede de la empresa DEFSolution GmbH.

6.2.

El fuero competente es la sede de la empresa DEFSolution GmbH.

6.3.

A todas las relaciones jurídicas entre nosotros y nuestro socio contractual se aplica el derecho de la República Federal de Alemania.

7. Concesión de derechos de uso

7.1.

A la empresa DEF le corresponden todos los derechos exclusivos de uso y explotación sobre los resultados de trabajo susceptibles de protección creados por la empresa DEF en el marco de la prestación de los servicios objeto del contrato (p. ej., derechos de autor, patentes, modelos de utilidad o modelos de diseño).

7.2.

Los derechos de uso que recibe el cliente lo son exclusivamente para la finalidad prevista contractualmente. Una ampliación de los derechos de uso, de transmisión o de modificación frente al cliente requiere siempre un acuerdo separado, expreso y por escrito.

8. Reserva de dominio

8.1.

La empresa DEF se reserva, derivado de la relación comercial en curso, hasta el cumplimiento íntegro de todos los créditos de la empresa DEF, la propiedad de los Objetos de la Prestación suministrados. Queda prohibida la pignoración o la transmisión en garantía de la mercancía antes de la transmisión de la propiedad. La reventa solo está permitida en el marco de un tráfico comercial regular. En caso de reventa de la mercancía sujeta a reserva de dominio, el cliente cede ya en el momento de la celebración del contrato su crédito del precio de compra frente al adquirente íntegramente a la empresa DEF.

8.2.

El cliente ya no está facultado para disponer libremente de la mercancía si el cliente se encuentra en mora total o parcial con un pago, o suspende sus pagos y surgen dudas justificadas sobre su solvencia o su capacidad crediticia. En tal caso, la empresa DEF puede revocar la facultad de cobro del cliente frente al destinatario de la mercancía. La empresa DEF tiene entonces derecho a exigir información sobre los destinatarios de la mercancía, a notificarles la transmisión de los créditos a la empresa DEF y a cobrar los créditos del cliente frente a los destinatarios de la mercancía.

9. Responsabilidad

9.1. Principios generales de responsabilidad

DEF responde de forma ilimitada conforme a las disposiciones legales de los daños causados dolosamente o por negligencia grave por DEF, sus representantes legales o auxiliares de cumplimiento. Lo mismo se aplica a los daños derivados de la lesión de la vida, del cuerpo o de la salud, a los defectos ocultos dolosamente, en el caso de garantías asumidas expresamente, así como a la responsabilidad legal imperativa, en particular conforme a la Ley de Responsabilidad por Productos.

En caso de infracción por negligencia leve de obligaciones contractuales esenciales, DEF responde exclusivamente del daño típico del contrato y previsible en el momento de la celebración del contrato. Son obligaciones contractuales esenciales aquellas obligaciones cuyo cumplimiento hace posible en primer lugar la ejecución adecuada del contrato y en cuyo cumplimiento el cliente puede confiar regularmente. Por lo demás, la responsabilidad por daños causados por negligencia leve queda excluida, en la medida en que ello sea legalmente admisible.

Las disposiciones de responsabilidad anteriores se aplican también en favor de los órganos, representantes legales y auxiliares de cumplimiento de DEF.

9.2. Limitación de responsabilidad, daños consecuenciales y responsabilidad tras el montaje

En la medida en que sea legalmente admisible, la responsabilidad de DEF en caso de infracción por negligencia leve de obligaciones contractuales esenciales se limita al daño típico del contrato y previsible y, en cuanto a su cuantía, al valor del pedido del respectivo encargo individual. Los supuestos legales imperativos de responsabilidad permanecen inalterados.

En la medida en que sea legalmente admisible, en caso de negligencia leve DEF no responde de daños indirectos ni de daños consecuenciales, en particular paradas de producción, interrupciones de la actividad, lucro cesante, pérdida de uso, así como costes adicionales de selección, inspección, sustitución y retirada, en la medida en que estos no deban indemnizarse como daños típicos del contrato y previsible o que la responsabilidad por ellos esté prescrita legalmente de forma imperativa.

Tras la finalización de los servicios de inspección, selección, retrabajo u otros servicios debidos contractualmente por DEF, y en particular tras el procesamiento posterior, el montaje o la instalación de las piezas afectadas por el cliente o por terceros, DEF no asume ninguna responsabilidad por modificaciones, daños o menoscabos que surjan posteriormente y que sean causados por el procesamiento posterior, el montaje, la instalación, el transporte, el almacenamiento, el uso u otros procesos posteriores, siempre que DEF no deba responder legalmente de ello por una infracción de deber propia.

Con la instalación de las piezas por el cliente o por terceros, la responsabilidad por las fases posteriores de montaje, producción y procesamiento pasa al respectivo responsable, en la medida en que dichas fases no formen expresamente parte del alcance de los servicios acordado contractualmente de DEF.

La responsabilidad de DEF por infracciones de deber propias cometidas antes de la instalación, en particular por servicios de inspección o de retrabajo ejecutados demostrablemente de forma defectuosa, se rige por las demás disposiciones de las presentes CGC y por las disposiciones legales imperativas.

9.3. Pérdida de datos

DEF responde de la pérdida de datos conforme a las disposiciones legales. En caso de pérdida de datos causada por

negligencia leve, la responsabilidad se limita, en la medida en que sea legalmente admisible, al esfuerzo de restablecimiento que habría sido necesario con una copia de seguridad de datos adecuada por parte del cliente, conforme al estado de la técnica.

Una copia de seguridad de datos adecuada presupone que el cliente respalde sus bases de datos de forma regular, acorde al riesgo y en una forma adecuada, y compruebe la posibilidad de restablecimiento de los datos respaldados. La responsabilidad de DEF por servicios de copia de seguridad de datos expresamente acordados contractualmente permanece inalterada.

9.4. Seguro de responsabilidad civil de empresa

El alcance de la cobertura del seguro de DEF no fundamenta, por sí solo, una limitación de responsabilidad independiente. Las limitaciones contractuales de responsabilidad se aplican exclusivamente en el marco de las disposiciones anteriores y solo en la medida en que sean legalmente admisibles. Los supuestos legales imperativos de responsabilidad permanecen inalterados.

10. Confidencialidad y protección de datos

10.1.

Los socios contractuales se comprometen a tratar con estricta confidencialidad los secretos empresariales y comerciales del respectivo otro socio contractual y/o de sus socios comerciales, de cualquier tipo, que lleguen a su conocimiento durante su colaboración y que por su naturaleza no estén destinados al público en general, y a mantenerlos en secreto frente a terceros durante la vigencia del contrato y durante dos años tras la terminación del contrato. Esto no se aplica si la información era demostrablemente ya conocida antes de la relación comercial.

10.2.

Se aclara que la obligación de confidencialidad no se aplica a las obras creadas por el cliente ni a los servicios prestados por el cliente, salvo que estos tengan por objeto información que requiera confidencialidad conforme al apartado 10.1.

10.3.

Las partes se comprometen recíprocamente a cumplir las disposiciones legales en materia de protección de datos, en particular el § 5 de la Ley Federal de Protección de Datos, y se encargan de su cumplimiento. Las obligaciones anteriores subsisten también tras la terminación de la colaboración.

11. Colaboración del cliente

11.1.

El cliente es consciente de que la empresa DEF depende de la colaboración del cliente para la prestación de los servicios objeto del contrato. El cliente se compromete, previo requerimiento razonable, a poner a disposición sin demora injustificada y de forma completa todos los documentos e informaciones necesarios para la ejecución de los servicios objeto del contrato. El cliente se compromete a facilitar, para la ejecución de los servicios encargados por la empresa DEF, a los empleados de la empresa DEF, así como a los eventuales subcontratistas o auxiliares de cumplimiento de la empresa DEF que estén ocupados o hayan sido encargados de la prestación de los servicios objeto del contrato, un acceso suficiente a sus instalaciones y sistemas, en la medida en que ello sea necesario para la ejecución del contrato.

11.2.

En el marco de sus obligaciones de colaboración, el cliente está además obligado, en caso necesario, a poner a disposición, gratuitamente y a tiempo, para los empleados de la empresa DEF que tengan que ver con la prestación de servicios, espacios adecuados en los que también puedan guardarse con seguridad documentos, medios de trabajo o soportes de datos.

11.3.

Todas las prestaciones de colaboración del cliente se realizan gratuitamente, salvo que se haya acordado expresamente otra cosa.

11.4.

Si el cliente no cumple sus obligaciones de colaboración, o no las cumple a tiempo, la empresa DEF puede fijar al cliente un plazo razonable para el cumplimiento de sus obligaciones de colaboración. Si el cumplimiento de las obligaciones de colaboración no se produce dentro del plazo fijado por la empresa DEF, la empresa DEF tiene derecho a rescindir el contrato por causa grave. Las demás reclamaciones de la empresa DEF permanecen inalteradas en caso de rescisión.

12. Derechos de terceros

12.1.

El cliente garantiza a la empresa DEF que, si la empresa DEF ejecuta el encargo conforme a sus indicaciones, este no vulnera derechos de terceros. El cliente está obligado a mantener indemne a la empresa DEF frente a todas las reclamaciones si esta es demandada por un tercero. La obligación de mantener indemne se refiere también a todos los gastos que la empresa DEF deba soportar frente a un tercero en relación con la ejecución del contrato, para proyectos o servicios.

13. Garantía legal y garantías

13.1.

Salvo que se acuerde expresamente otra cosa a continuación, rige el derecho legal de responsabilidad por defectos. Para los consumidores, el plazo de prescripción de las reclamaciones por defectos en el caso de bienes usados es de un año desde la entrega de la mercancía. Para los empresarios, el plazo de prescripción de las reclamaciones por defectos es de un año desde la transmisión del riesgo; los plazos legales de prescripción de la acción de repetición conforme al § 478 BGB permanecen inalterados. Frente a empresarios, solo valen como acuerdo sobre la calidad de la mercancía nuestras propias indicaciones y las descripciones de producto del fabricante que se hayan incorporado al contrato; no asumimos responsabilidad alguna por las declaraciones públicas del fabricante u otras manifestaciones publicitarias. Si la cosa entregada es defectuosa, frente a empresarios prestamos, en primer lugar y a nuestra elección, garantía mediante la eliminación del defecto (subsanación) o mediante la entrega de una cosa sin defectos (entrega sustitutiva). Las limitaciones y los acortamientos de plazos anteriores no se aplican a reclamaciones derivadas de daños causados por nosotros, nuestros representantes legales o auxiliares de cumplimiento

- en caso de lesión de la vida, del cuerpo o de la salud
- en caso de infracción de deber dolosa o por negligencia grave, así como de dolo malo
- en caso de infracción de obligaciones contractuales esenciales, cuyo cumplimiento hace posible en primer lugar la ejecución adecuada del contrato y en cuyo cumplimiento el socio contractual puede confiar regularmente (obligaciones cardinales)
- en el marco de una promesa de garantía, en la medida en que se haya acordado
 - en la medida en que resulte aplicable la Ley de Responsabilidad por Productos. La información sobre las garantías adicionales que, en su caso, sean aplicables y sus condiciones exactas se encuentra en cada caso en el producto.

13.2.

Servicio de atención al cliente:

Puede contactar con nuestro servicio de atención al cliente para consultas, reclamaciones y quejas por correo electrónico en info@defsolution.de

14. Daños de transporte

14.1.

Para los consumidores rige lo siguiente: si se entregan mercancías con daños de transporte evidentes, le rogamos que reclame dichos defectos, a ser posible de inmediato, al repartidor y que se ponga en contacto con nosotros sin demora injustificada. La omisión de una reclamación o de un contacto no tiene ninguna consecuencia para sus derechos legales y su ejercicio, en particular sus derechos de garantía legal. Sin embargo, nos ayuda a poder hacer valer nuestras propias reclamaciones frente al transportista o al seguro de transporte.

14.2.

Para los empresarios rige lo siguiente: el riesgo de pérdida fortuita y de deterioro fortuito pasa a usted tan pronto como hayamos entregado la cosa al transitario, al transportista o a la otra persona o institución designada para efectuar el envío. Entre comerciantes rige el deber de examen y de comunicación de defectos regulado en el § 377 HGB. Si usted omite la comunicación allí regulada, la mercancía se considera aprobada, salvo que se trate de un defecto que no era apreciable en el examen. Esto no se aplica si hemos ocultado dolosamente un defecto.

15. Pago

15.1

Pago anticipado, factura, pago en efectivo en la recogida

16. Derecho de desistimiento

16.1.

Los consumidores tienen derecho al derecho legal de desistimiento tal y como se describe en la información sobre el desistimiento. A los empresarios no se les concede ningún derecho de desistimiento voluntario.

17. Condiciones de entrega

17.1

Además de los precios de producto indicados se añaden los gastos de envío. Puede obtener más información sobre el importe de los gastos de envío en las ofertas.

17.2.

En principio, tiene la posibilidad de recoger la mercancía en DEFSolution GmbH, Adam-Opel-Straße 6, 38112 Braunschweig, Alemania, en el horario comercial indicado a continuación: de lunes a viernes de 8 a 16 horas, excepto en festivos. Le rogamos que nos informe, como máximo, dos días laborables antes de su recogida, para que podamos preparar la mercancía de nuestro almacén.

18. Disposiciones finales

18.1.

Las desviaciones, modificaciones o complementos individuales de las presentes CGC requieren la forma escrita; de lo contrario, son nulos.

18.2.

El cliente solo está facultado para ceder o transmitir a terceros créditos derivados de la relación comercial existente si la empresa DEF ha dado previamente su consentimiento por escrito.

18.3.

Rige el respectivo derecho nacional del país en el que se encuentre la sede social de la empresa DEF. Queda excluida la aplicabilidad de la Convención de las Naciones Unidas sobre los Contratos de Compraventa Internacional de Mercaderías (CISG) y de las disposiciones del derecho de conflicto de leyes que exigirían la aplicación de otro derecho.

18.4.

Si una disposición de las presentes condiciones generales fuera o pasara a ser jurídicamente ineficaz, el encargo realizado y las demás disposiciones de las presentes condiciones generales seguirán siendo, no obstante, eficaces. Una disposición ineficaz deberá sustituirse por una regulación que se aproxime a ella en cuanto a su resultado económico. Lo mismo se aplica en caso de lagunas regulatorias.