

**Birgit Abegg
Antonio Martínez Cestero**

Comunicación empresarial

Spanische Handelskorrespondenz für die Berufspraxis

Lehrerheft

Hueber Verlag

Das Werk und seine Teile sind urheberrechtlich geschützt.
Jede Verwertung in anderen als den gesetzlich zugelassenen Fällen
bedarf deshalb der vorherigen schriftlichen Einwilligung des Verlags.

Hinweis zu § 52a UrhG: Weder das Werk noch seine Teile dürfen ohne
eine solche Einwilligung überspielt, über den lizenzierten Rahmen hinaus,
überspielt, gespeichert und in ein Netzwerk eingespielt werden. Dies gilt
auch für Intranets von Firmen und von Schulen und sonstigen Bildungseinrichtungen.

Eingetragene Warenzeichen oder Marken sind Eigentum des jeweiligen
Zeichen- bzw. Markeninhabers, auch dann, wenn diese nicht
gekennzeichnet sind. Es ist jedoch zu beachten, dass weder das
Vorhandensein noch das Fehlen derartiger Kennzeichnungen die
Rechtslage hinsichtlich dieser gewerblichen Schutzrechte berührt.

Verlagsredaktion: Raquel Muñoz Martínez, Ismaning

Support/Hotline:

Bei auftretenden Problemen wenden Sie sich bitte an unseren Support:
<http://support.hueber.de>
Oder per Telefon unter +49 (0)89 9602 353
Herausgegeben vom Hueber Verlag
© 2015 Hueber Verlag GmbH & Co. KG, München
www.hueber.de

Art.: 530_23186_001_01

Hausanschrift:

Baumbergerstraße 30, 80992 München, Deutschland
kundenservice@hueber.de
Telefon +49 (0)89 / 9602-0, Telefax +49 (0)89 / 9602-358
USt(VAT)-Id-Nr. DE 130 002 447, Amtsgericht München: HRA 49304

Geschäftsführung:

Michaela Hueber, Wolf Dieter Eggert

Verantwortlicher im Sinne des § 55 Abs.2 RStV:

Wolf Dieter Eggert, Geschäftsführer Hueber Verlag GmbH & Co. KG,
Baumbergerstraße 30, 80992 München

Unser Lehrwerk „Comunicación Empresarial“ soll eine möglichst vollständige Einführung in die Berufswelt im Export vermitteln. Aus diesem Grunde haben wir versucht, möglichst viele Bereiche miteinander zu vereinen.

Anhand des Vorwortes ist es möglich, bereits eine Art Vorauswahl zu treffen:

1. Die Kapitel 0 bis einschließlich 7 beinhalten den so genannten „ungestörten Kaufvertrag“.
2. Die Kapitel 8 bis einschließlich 10 erweitern den 1. Teil mit dem so genannten „gestörten Kaufvertrag“.
3. Die Kapitel 11 bis 16 erweitern die Teile 1 und 2 durch entsprechende betriebswirtschaftliche Kenntnisse, wie sie z.B. in einem Exportunternehmen erforderlich sind.
4. Das Kapitel 17 beschäftigt sich mit den internen Angelegenheiten eines Unternehmens und insbesondere den Aufgaben der Personalabteilung.

Bei der Gliederung der einzelnen Kapitel im Lehrbuch sind wir folgendermaßen vorgegangen:

Jedes Kapitel beginnt mit den „Nociones básicas“, einer gründlichen Einführung in die Thematik des Kapitels. Zur leichteren Erlernung der Inhalte werden diese im Aufgabenteil „Ejercicios“ jeweils durch Fragen wiederholt.

Den „Nociones básicas“ schließen sich im Lehrbuch Brief-, Fax- und E-Mail-Beispiele an, die wir in diesem Lehrerheft nicht weiter kommentieren. Das Gleiche gilt für die Satzbeispiele.

Alle Übungen des Teils „Ejercicios“ haben wir im Lehrerheft bearbeitet, um den Lehrenden oder Lernenden, die das Lehrwerk in Eigenarbeit benutzen wollen, die Arbeit zu erleichtern. Um die Stofffülle nach Sprachniveaus zu strukturieren, haben wir die einzelnen Aufgaben so gekennzeichnet, dass der Lernende zwischen leichten (■), mittelschweren (■■) und schwierigen (■■■) Aufgaben differenzieren kann. Dies soll es sowohl den Lehrenden als auch den Lernenden erleichtern, bei Bedarf schwierigere Übungen hinzuzuziehen oder, wenn dies nicht erforderlich ist, wegzulassen. Die in den Kapiteln wechselseitig angebotenen Lückentests und „multiple choice“-Übungen entsprechen den Aufgaben der Prüfung „Zusatzqualifikation für Auszubildende“ an bundesdeutschen Industrie- und Handelskammern. Das Gleiche trifft auf die Memoranda, die Stichwortbriefe und die zu erstellenden Telefonnotizen zu. Trotzdem haben wir diese Aufgaben so konzipiert, dass sie auch anderen Lernenden nützlich sein können. Die Inhalte vieler dieser Übungen haben wir an dem Rahmenstoffplan für IHK-geprüfte Fremdsprachenkorrespondenten ausgerichtet. Das Lehrbuch verweist auf diese Inhalte im Vorspann unter „Contenidos de economía empresarial“. Die leichteren Stichwortbriefe können für alle Stufen, die schwierigeren sollten nur für zukünftige Fremdsprachenkorrespondenten oder entsprechend Vorgebildete verwendet werden.

Alle Aufgaben richten sich nach den Rahmenstoffplänen der IHKs für „Zusatzqualifikation Fremdsprache“ und „Fremdsprachenkorrespondenten“. Für IHK-geprüfte Übersetzer reicht

Vorwort

dieser Stoff jedoch nicht aus. Dennoch sind einige Übungen auch auf dieses Niveau zugeschnitten.

Fremdsprachenkorrespondenten und/oder Übersetzer sind im heutigen Exportgeschäft nach wie vor gezwungen, Übersetzungen von Texten anzufertigen oder wenigstens so genau zu interpretieren, dass sie den Sinn erfassen. Wir haben daher auch leichte, mittelschwere und schwierige Übersetzungen in das Lehrbuch integriert. Da diese vorwiegend einen betriebswirtschaftlichen Hintergrund haben, können sie im Unterricht auch als Anschauungsunterricht benutzt werden, da alle Texte im Lehrerheft hin- und her übersetzt worden sind. Die Telefongespräche der CD sind in diesem Lehrerheft transkribiert. Auch die Lösungen zu den entsprechenden Aufgaben werden angegeben. Am Ende dieses Buches (S. 125) befindet sich eine Auflistung gängiger Telefon-Redewendungen, wie sie im Alltag verwendet werden können.

Alle Lösungen bitten wir lediglich als Vorschläge zu verstehen. Sie erheben keinerlei Anspruch auf alleinige Gültigkeit oder Richtigkeit. Selbstverständlich sind sowohl stilistisch als auch lexikalisch oft mehrere Varianten möglich. Dieser Schlüssel ist also nur als Hilfe für den Benutzer gedacht.

Wenn wir bei Namen und Berufen gelegentlich nur die männliche Form benutzt haben, so bedeutet dies ausdrücklich keine Diskriminierung des weiblichen Geschlechts. In vielen Fällen benutzt man in Spanien für „Sehr geehrte Damen und Herren“ noch immer die Form „Estimados Sres.“, die sich dann auf beide Geschlechter bezieht.

Wo in den Geschäftsfällen nicht ausdrücklich Namen und Daten angegeben wurden, sind „...“ angegeben. Diese können frei erfunden oder dem Fall angeglichen werden.

Wir wünschen allen Studierenden, Lehrenden und Benutzern des Lehrwerks und des Lehrerheftes Spaß und Erfolg!

Birgit Abegg
Antonio Martínez Cestero

0.	La comunicación comercial escrita	6
1.	La demanda de precios	7
2.	La oferta	13
3.	El pedido	20
4.	La confirmación del pedido	27
5.	La solicitud de informes comerciales	33
6.	La entrega	39
7.	El pago	45
8.	Problemática en la entrega	52
9.	Reclamaciones y su atención	58
10.	El retraso en el pago	64
11.	La representación comercial	72
12.	Formas de cooperación empresarial	80
13.	Los servicios bancarios en la exportación	88
14.	Transporte y aseguramiento de mercancías	95
15.	Mercadotecnia y promoción de ventas	102
16.	Los certámenes feriales: presencia y alojamiento	109
17.	Los recursos humanos. Comunicaciones internas en la empresa.	117
	Frases usuales de conversación telefónica	125

Dieses Kapitel beschäftigt sich mit den Arten schriftlicher Kommunikation und ihrer äußeren Form. Hierbei ist zu berücksichtigen, dass, obwohl heute fast alle täglichen Mitteilungen als E-Mail versandt werden, der klassische Geschäftsbrief immer noch einen wichtigen Stellenwert hat, da alle rechtlich relevanten Mitteilungen (Verträge oder vertragsähnliche Schriftstücke, alle Mitteilungen, die als Beweis dienen, wie z.B. Rechnungen, Auftragsbestätigungen, usw.) immer noch schriftlich und mit einer Unterschrift versehen festgehalten werden müssen. Daher ist auch ein Geschäftsbrief in Stil und Form im Allgemeinen formeller als andere schriftliche Mitteilungen.

Für schnelle oder kurze Mitteilungen eignen sich das Fax oder die E-Mail am besten. Bevor der Computer in die Büros Einzug hielt, war das Fax die beste Möglichkeit, eine Nachricht weltweit schnell zu versenden. Durch das Internet ist es jetzt möglich, überallhin eine E-Mail zu schicken, wo ein Computer installiert ist. Fax und E-Mail sind in ihrer Form entsprechend einfach. Auch auf großartige Floskeln der Begrüßung und Schlussformel wird größtenteils verzichtet.

Unter 0.6 wird ein Memo vorgestellt, das in der Regel nur intern Verwendung findet. Wir haben es in das Lehrwerk vor allem deshalb integriert, weil es eine Teilaufgabe der IHK-Prüfung „Zusatzqualifikation für Auszubildende“ darstellt und als Übungsmaterial gedacht ist. Unter der gleichen Überschrift sind auch die Aktennotizen untergebracht, die meistens von eingegangenen Mitteilungen angefertigt werden sollen oder als Aufzeichnung von Telefonaten zu verstehen sind.

Die spanische Zeichensetzung unterscheidet sich teilweise von der deutschen. Daher wurde in kurzer Form hierzu ein Abschnitt (0.7) verfasst.

Allgemeiner Hinweis

Ist jemand am Kauf einer Ware oder Dienstleistung interessiert, schickt er als erstes eine Anfrage. Diese sollte im Allgemeinen kurz und informell sein, denn der Anfragende wird, wenn die Antwort ihn nicht zufrieden stellt, keinen weiteren Kontakt zum Geschäftspartner suchen.

In der am rechten Rand stehenden Tabelle wurden die zwei unterschiedlichen Arten der Anfrage herausgestellt. Während die allgemeine Anfrage (demanda genérica o espontánea) erst einmal nur allgemeine Informationen anfordert, ist die spezifische Anfrage (demanda específica o requerida) schon konkreter in ihrem Anspruch und sollte daher auch dementsprechend ausformuliert sein.

Bei 1.2.1 handelt es sich um eine allgemeine Anfrage, während die Anfragen 1.2.2 bis 1.2.5 bereits spezifische Anfragen sind. Die Ausschreibung unter 1.2.6 gehört mit zum Thema Anfragen, ist jedoch inhaltlich schwieriger und sollte deshalb auch nur für Studierende auf höherem Niveau verwendet werden.

Lösungen

1.4.1

- a. Las informaciones sobre un producto se pueden obtener de folletos publicitarios, de Internet o en una feria.
- b. El potencial cliente se dirige a un ofertante del producto o servicio, que puede ser un fabricante, un operador comercial, un distribuidor, un agente comercial, un mayorista o un licenciatario.
- c. Se hace una demanda de precios general cuando se desea obtener el precio de una manera estandarizada. También se puede obtener información por medio de una consulta telefónica o una bajada de datos de una página de Internet.
- d. Se pide una demanda de precios específica cuando se necesitan informaciones concretas sobre una mercancía o un servicio.
- e. Al cliente potencial le interesan todas las cuestiones que son de importancia según sus necesidades, por ejemplo cantidad o calidad del producto, descuentos, condiciones de pago y entrega, tipos de transporte, embalajes, etc. Con todos estos datos el que realiza la demanda puede hacerse una idea muy aproximada de si el negocio le interesa o no.

1.4.2

- | | | | | |
|-------------|--------------|--------------------|-----------|--------------|
| 1. de | 2. con | 3. que | 4. a | 5. entre |
| 6. sus | 7. básica | 8. una | 9. los | 10. que |
| 11. éste | 12. es | 13. más | 14. trata | 15. por |
| 16. en | 17. muy | 18. y | 19. todo | 20. bajo |
| 21. durante | 22. demandas | 23. posteriormente | 24. poder | 25. permitan |
| 26. a | 27. cada | 28. al | 29. sobre | 30. como |

1.4.3

Existen demandas generales y específicas. Se envía una demanda general si el comprador potencial sólo necesita informaciones sobre un producto o servicio, o si desea una oferta o un presupuesto de gastos para obtener una idea del precio del producto o del servicio.

Si se desea un informe más detallado sobre un producto o un servicio, se envía una demanda específica. En una demanda de este tipo se piden por ejemplo detalles técnicos, indicaciones del tamaño y/o de cantidad, dimensiones, colores, pesos, etc. El suministrador entonces tiene que dedicar más tiempo a la preparación de su oferta para cumplir con estos requerimientos.

1.4.4

Offene Ausschreibung

Autonome Region von Madrid

Allgemeine Region für Wirtschaft und Infrastruktur

Ministerium für Gesundheits- und Verbraucherschutz

Es wird eine öffentliche Ausschreibung für Angebote einberufen für den Erwerb von Krankenhaus-Mobiliar und chirurgischer Ausrüstung, welche für verschiedene Krankenhäuser in Madrid vorgesehen ist.

Erwerb von Krankenhaus-Mobiliar

Hospital General Gregorio Marañón de Madrid. Aktenzeichen ZZZZ12315742.

Für einen Betrag von 129.589,00 €.

Erwerb von chirurgischer Ausrüstung

Hospital Clínico de Madrid. Aktenzeichen CFY45642.

Für einen Betrag von 9.800,00 €.

Die Auskunft, Abholung der Unterlagen, Vorlage der Angebote und Kontaktaufnahme mit den teilnehmenden Firmen erfolgt im Zentralbüro der Consejería de Sanidad y Consumo, Registro General, calle Aduana 29, 28013 Madrid von 9 bis 14 Uhr.

Die Angebote sind in einem verschlossenen Umschlag beim Register des erwähnten Büros bis zum 5. Februar 2005 um 12 Uhr abzugeben. Ihre Öffnung wird zu gegebener Zeit bekannt gegeben.

Weitere Informationen unter www.madrid.org/concursos.

Madrid, 16. Januar 2004

Der Generaldirektor

C. Alvarez

1.4.5

AKTENNOTIZ**Für:** _____**Verfasst von:** _____**Datum:** _____**Betr.:** Schreiben der Firma Peñarroya & Asociados S.R.L., Av. Corrientes, 837, 1043 Buenos Aires, Argentinien**Unterzeichnet von:** Felipe Rodríguez de la Gándara, Generalbevollmächtigter**Datum des Schreibens:** 30. April 20...

Die argentinische Firma erbittet einen kompletten Satz Kataloge für unsere digitalen Druckmaschinen der Serie 2000 B, die wir kürzlich für die elektronische Wiedergabe großer Geschwindigkeit auf den Markt gebracht haben.

Sie möchten vor allem ein Angebot mit Preis der beiden Modelle höchster Leistung haben. Auch erbitten sie einen kompletten Kostenvoranschlag für die Installation, Inbetriebsetzung und Schulung der Arbeiter für mindestens drei Wochen. Die Preise sollen in Dollar angegeben werden, Lieferbedingung: FOB Hamburg. Wir sollen die Lieferzeit ab Erteilung des Festauftrags und die Zahlungsbedingungen angeben, wobei ein Zahlungsziel mit einer Gesamtlaufzeit von 28 Monaten angestrebt wird oder ein Leasingvertrag über fünf Jahre.

1.4.6.1

Da in den Aufgaben für Geschäftsbriefe meistens wahlweise ein Brief, ein Fax oder eine E-Mail geschrieben werden können, wird im Lösungsheft jeweils nur eine Lösung angegeben. Die Wahl obliegt selbstverständlich dem Studierenden oder Lehrenden selbst.

E-Mail		X
Von:	An: prensa@dali-estate.org	
Al departamento de prensa Estimados Sres: Tendría interés en visitar una exposición de la obra de Dalí en el próximo mes de junio. Les ruego me indique cuándo comienza la temporada de exposiciones al público, así como los horarios de apertura.		

Les ruego me faciliten los datos de una oficina de turismo próxima a la sede del museo en Cadaqués para poder preparar el viaje y contratar el alojamiento. En particular me interesan los viajes de grupo desde Alemania/mi ciudad. ¿Existen descuentos para visitas en grupo? ¿Se publican en su fundación informaciones periódicas sobre noticias de interés para los estudiosos y aficionados a la obra de Dalí? ¿Sería posible abonarme?

Por último, les ruego me indiquen si existe una asociación de amigos de Dalí o un club análogo para el intercambio de informaciones sobre el genio español. En caso afirmativo, les ruego me notifiquen las condiciones de ingreso.

Dándoles las gracias por anticipado, quedo a la espera de sus noticias.

Cordialmente,
(Ihre Unterschrift)

1.4.6.2

Sebastian Paulsen KG · Lebensmittelimport · Kopernikusstr. 20-22 · 52353 Düren

Alimentos Quintana SARL
Ronda de Valdecarrizo 57C - 2º
28760 Tres Cantos (Madrid)
ESPAÑA

A la atención de Don Xavier Dinamarca

Düren, 4 de noviembre de 20...

Estimado Sr. Dinamarca:

Quiero saludarle en primer lugar haciendo referencia a mi visita a su stand en la última edición de ANUGA de Colonia, donde tuve el placer de conocerle.

El motivo de esta carta sería solicitarle condiciones para un eventual suministro de las siguientes referencias:

- 1.000 unidades de latas de atún (1,80 €)
- 2.000 unidades de latas de mejillones (0,90 €)
- 500 botellas de aceite de oliva (4,40 €)
- 5.000 bolsas de magdalenas (0,60 €) y
- 30 paquetes de 1kg de anchoas (4,50 €).

En caso de pedidos de mayor cuantía, le ruego nos indique si existen descuentos por cantidad, acumulables al descuento mayorista. Nuestra intención sería recibir la mercancía en un plazo no superior a cuatro semanas, franco domicilio.

Las condiciones de pago que preferimos serían de crédito comercial a 30 días, a contar desde la recepción conforme de la mercancía.

Si los productos encuentran buena acogida entre nuestros clientes, solicitaremos posteriores suministros. De momento le rogaría nos incluya en su lista de distribución de información a los clientes, para poder recibir de forma periódica datos puntuales sobre las ofertas y novedades de su empresa. Al tiempo, le pido asimismo que nos envíe cada año la lista de precios vigente.

Agradeciendo de antemano sus atenciones, quedo a su disposición por si hubiese alguna duda y le saludo atentamente,

Sebastian Paulsen KG

(Ihr Name)

Jefe de Compras

1.4.7

AKTENNOTIZ

Für: Herrn Lohausen

Anruf von: Herrn Carlos Pérez, Exportabteilung der Firma Ofimesa S.A.

Verfasst von: Sigrid Breitenbach

Datum: _____

Betr.: Büromöbelserie der Serie Atlántica

Unterzeichnet von: Felipe Rodríguez de la Gándara, Generalbevollmächtigter

Datum des Schreibens: 30. April 20...

Ich habe Herrn Pérez mitgeteilt, dass wir besonders an den Modulerschränken und Möbeln für mobile Büros in Stahl und Holzlaminate interessiert sind. Er wies darauf hin, dass alle Module auf Seite 30 seines Katalogs beschrieben sind. Die Abmessungen finden wir auf Seite 39.

Er wird uns eine Exportpreisliste mit Frei-Haus-Preisen einschließlich Montage an unser Zentrallager in Essen schicken. Am Ende der Preisliste finden wir die Mengenrabatte und alle technischen Einzelheiten.

Herr Perez erklärte mir noch, dass bei jeder Sendung ein technisches Heft für die Montage und den Abbau für alle Module mitgeschickt wird. Für diese Serie hätten wir eine Garantie für Nachlieferungen bis zum Jahr 2016.

Die Lieferzeit beträgt zwischen 5 und 6 Wochen ab Erteilung des Festauftrages. Wir erhalten sein Angebot per E-Mail. Weiteres Werbematerial schickt er uns per Post.

Er ist für Deutschland zuständig. Seine Durchwahl per Telefon ist die 33.

Transkription

- Buenos días, Ofimesa. ¿En qué puedo ayudarle?
- Buenos días. Soy la Sra. Breitenbach de la empresa Gutkauf. ¿Me podría pasar, por favor, con el departamento de exportación?
- Un momento, en seguida le comunico.
- ◆ Carlos Pérez, exportación. ¡Dígame!
- Buenos días. Soy la Sra. Breitenbach de la empresa Gutkauf. Le llamo desde Essen, Alemania. El mes pasado tuvimos ocasión de ver en ORGATEC su última serie de muebles de oficina.
- ◆ Ah sí, la colección Atlántica. Tuvo muy buena acogida.
- Sí, a nosotros nos ha gustado mucho; por eso le llamo.
- ◆ Y en concreto, ¿qué le interesaría?
- En particular, estaríamos interesados en los armarios modulares y todos los puestos de trabajo móviles con terminación en acero y laminado de madera.
- ◆ A ver, ¿tiene Vd. nuestro folleto a la vista?
- Sí, sí, aquí lo tengo.
- ◆ Pues, mire. A partir de la página 30 hay una descripción de todos los módulos de la serie. Las medidas también aparecen especificadas en la página 39. Si quiere, le puedo remitir en seguida la lista de precios exportación con servicio franco domicilio que incluye, además, servicio de montaje. ¿Sería para Alemania?
- Sí, sí. Para nuestro almacén central de Alemania, en Essen.
- ◆ De acuerdo. La lista de precios contiene al final las bonificaciones por acumulación de pedidos y todas las especificaciones técnicas. Además, acompañamos a todo envío un cuaderno técnico con detalle de montaje y desmontaje de todos los módulos. Para esta serie, en concreto, habría garantía de suministro posterior y reposición hasta el año 2016.
- Conforme. Quedo entonces a la espera de sus precios. Mándemelos por favor en soporte electrónico para poder trabajar sobre ello. ¡Ah! No me ha dado el plazo de entrega...
- ◆ Bien, el plazo de entrega dependerá del volumen del pedido. En la actualidad, damos plazos de entre 5 y 6 semanas a partir del pedido en firme. Por favor, ¿me da su correo electrónico?
- Claro. Es: breitenbach@gutkauf.de
- ◆ Por favor, ¿me lo deletrea?
- Sí, por supuesto. Es breitenbach, es decir, b de Barcelona, una r, e-i-t-e-n-b-a-c-h arroba gutkauf, es decir, g de Gerona, u-t-k-a-u-f punto d-e.
- ◆ Muy bien. Muchas gracias. Ahora mismo le preparamos toda la documentación. Por vía postal recibirá además un folleto presentación de nuestra empresa y un catálogo impreso de todas nuestras series. Para cualquier duda puede llamarme. Mi extensión es la 33.
- Estupendo. Le quedo muy agradecida y estudiaremos con atención su documentación comercial. ¡Hasta pronto!
- ◆ Adiós, ¡buenos días y muchas gracias por su interés!

Allgemeiner Hinweis

Die Antwort auf eine Anfrage ist das Angebot. Dann ist es ein verlangtes Angebot (oferta requerida o específica). Es kann aber auch unverlangt sein (oferta espontánea o genérica), wenn keine Anfrage vorliegt. Ein Angebot ist in der Regel verbindlich, sofern es keine Vorbehaltsklausel enthält.

Unverlangte Angebote werden in der Regel als Werbebriefe an einen bestimmten Kunden- oder Interessentenkreis geschickt, um diesen für ein bestimmtes Produkt oder eine Dienstleistung zu interessieren (z.B. 2.2.2). Bei verlangten Angeboten, die oft für den Kunden speziell ausgearbeitet werden müssen, sollte ein kurzer Zwischenbescheid gegeben werden. Ist ein sofortiges Angebot möglich, ist dies sorgfältig mit allen Bedingungen auszuarbeiten (z.B. 2.2.3 und 2.2.4). Falls nicht geliefert werden kann, sollte auf jeden Fall versucht werden, dem Kunden weiter zu helfen oder ihn für ein Ersatzprodukt zu interessieren (2.2.5).

Wichtige Teile eines verbindlichen Angebots sind die Zahlungsbedingungen (2.3.4) und die Incoterms (2.3.5).

Lösungen

2.4.1

- a. Una oferta requerida es una oferta que el fabricante redacta a partir de una solicitud anterior. Debe incluir las respuestas a todas las cuestiones que planteó el cliente y todas las condiciones necesarias para conocer el precio del producto o servicio, las condiciones de entrega y de pago, el plazo de entrega, la garantía, etc.
- b. Una oferta espontánea es una oferta que el fabricante o proveedor de un servicio ofrece a sus potenciales clientes a fin de despertar su interés y provocar una demanda. Las cartas promocionales son ejemplos de oferta espontánea.
- c. Las cláusulas de reserva sirven para limitar la validez de una oferta. Las más conocidas son: salvo venta, hasta agotamiento de existencias, bajo reserva de posibilidad de suministro, hasta el...
- d. Los elementos esenciales de una oferta son: descripción de la naturaleza y calidad de los bienes o servicios ofrecidos; cantidad de la mercancía o duración del servicio; precio y condiciones modificativas del mismo (descuentos); plazos de entrega; condiciones de entrega o condiciones para la prestación del servicio (transportes, Incoterms, etc.); fórmula y condiciones de pago.
- e. Una condición de pago es la forma en que deberá pagarse el importe de la factura. Las condiciones de pago más conocidas están listadas bajo 2.3.4.
- f. Los Incoterms son condiciones estandarizadas de entrega en un contrato de compraventa que fijan las responsabilidades del transporte y de la entrega del vendedor y del comprador, así como el momento y lugar en los que el riesgo pasa del vendedor al comprador. Los Incoterms se encuentran listados bajo 2.3.5.

2.4.2

La administración comercial española

El Instituto Español de Comercio Exterior (ICEX) **presta** sus servicios a las empresas **españolas** con la finalidad de impulsar y facilitar su proyección **internacional**. Dispone **para** ello de sus propios **recursos** financieros, materiales y humanos. El Instituto despliega su **actividad** en las **siguientes** áreas **de** actuación:

- Diseña y ejecuta **programas** de promoción comercial en mercados exteriores.
- Elabora y difunde **información** sobre la **oferta** de productos españoles, y sobre mercados internacionales.
- Promueve la capacitación **técnica** de los cuadros de la **empresa**, y la **formación** de profesionales en el comercio exterior.
- Impulsa los proyectos de inversión, implantación **industrial** o de cooperación empresarial en los mercados **exteriores**.

Para lograr **con** eficacia sus objetivos, el ICEX desarrolla su actividad en el exterior a **través** de la **red** de Oficinas Económicas y Comerciales de las Embajadas de España en el **extranjero**, y en España, a través de las Direcciones Regionales y Territoriales de Comercio.

2.4.3

Die spanische Handelspolitik

Das Spanische Institut für Außenhandel (ICEX) stellt seine Dienste spanischen Firmen zur Verfügung mit dem Ziel, ihre internationale Expansion voranzutreiben und zu erleichtern. Hierzu verfügt es über eigene finanzielle, materielle und menschliche Ressourcen. Das Institut entfaltet seine Aktivitäten auf folgenden Handlungsgebieten:

- Es entwirft und führt kommerzielle Förderprogramme auf Auslandsmärkten durch.
- Es erarbeitet und verbreitet Informationen über das Angebot an spanischen Produkten und über internationale Märkte.
- Es fördert die technische Schulung der Führungskräfte von Unternehmen und die Ausbildung von Fachleuten im Außenhandel.
- Es treibt die Projekte der Investition, der industriellen Ansiedlung und der Unternehmenszusammenarbeit auf den Auslandsmärkten voran.

Um seine Ziele effizient zu verwirklichen, leistet das ICEX seine Auslandsaktivitäten durch das Netz der Wirtschafts- und Handelsbüros der Botschaften Spaniens im Ausland und in Spanien durch die regionalen und territorialen Handelsdirektionen.

2.4.4

El comercio exterior

Se denomina exportación a la actividad consistente en la venta de bienes o servicios, también denominados prestaciones económicas, más allá de las fronteras nacionales, esto es al extranjero. Por el contrario, recibe el nombre de importación la compra de bienes o servicios más allá de las fronteras nacionales, esto es en el extranjero.

El intercambio de estos bienes y servicios puede tener lugar de forma directa entre comprador y vendedor o bien mediante un intermediario (con frecuencia una empresa dedicada al comercio exterior), pero también un representante o agente comercial. Así, pues, cabe hablar de exportación/importación directa o indirecta.

Para la exportación o importación directa resulta imprescindible un buen contacto con el cliente, conocimiento suficiente del mercado exterior, compromiso con dicho mercado, equipo de ventas propio y verificación del crédito del cliente. Si la exportación o importación es indirecta, el vendedor/comprador utiliza con frecuencia los servicios de una empresa de intermediación comercial, que asume alguna de las funciones que no puede prestar (conocimiento y especialización relativa a determinados mercados o grupos de productos, establecimiento de una red comercial en el mercado de referencia, almacenamiento y servicios de distribución de la mercancía).

2.4.5

AKTENNOTIZ

Für: Firmenleitung

Von: Ilse Steinmeyer

Datum: _____

Betr.: Angebot des ekuatorianischen Reisebüros

Auf unsere Anfrage an die Agencia de Viajes Ecuatoriana Ltda. vom 20.2. haben wir am 27.02. eine Antwort von Rosana de Flores, Verkaufsleiterin, bekommen.

Termin der Reise: 26. Mai bis 4. Juni (10 Tage) für 30 Teilnehmer.

Programm: 26. – 31. Mai Besuch der Messe „Construnorma de Ecuador“ und Kundenkontakte in Quito; 1. – 4. Juni Rundreise Ekuador

1. Preise für Vollpension:

- a) Übernachtung in Hotel 1. Kategorie (entspricht in Europa 4-Sterne-Hotels) in Doppelzimmern zur Einzelbenutzung 163 US\$ pro Tag, einschließlich Frühstück, Mittag- und Abendessen während der Messe.
- b) Auf der Tour Übernachtung in Hotels gleicher Kategorie zu 147 US\$ pro Nacht einschl. Frühstück. Mittag- und Abendessen werden mit Bons zu 50 US\$ täglich abgegolten.

2. Transport:

Hierin eingeschlossen sind Abholung am Flughafen, Fahrt zum Hotel und zurück, zur Messe innerhalb von Quito hin und zurück, sowie alle Fahrten in Ekuador während der Tour in einem klimatisierten Minibus mit Fahrer. Gesamtpreis für 10 Tage für alle Teilnehmer 1.350 US\$.

3. Dolmetscherdienst:

- a) Während der Messe zweisprachige Dolmetscher deutsch/spanisch zum Einheitspreis von pro Tag je 119 US\$.
- b) Während der Rundreise zweisprachiger Führer deutsch/spanisch zum Gesamtpreis von 450 US\$.

Im Transportpreis sind eine Unfallversicherung gegen alle Risiken und eine persönliche Deckung bis zu einem Höchstbetrag von 70.000 US\$ pro Person enthalten.

2.4.6.1

Laseroptik AG · Kronfeldstr. 10-12 · 07745 Jena

Vergara S.A.
Departamento de Compras
Avda. Infanta Carlota, 78-82
08029 BARCELONA
SPANIEN

Jena, 4 de agosto de 20...

Asunto: Su solicitud de 23 de julio de 20...

Estimados Sres:

Agradeciendo su interés, nos complace remitirles adjunto a esta carta un catálogo completo de nuestros productos de óptica.

Los precios que incluye dicho catálogo se expresan ex fábrica, y se refieren exclusivamente a la venta al comercio especializado.

Plazo de entrega: Cantidades de hasta 100 unidades por referencia se pueden suministrar inmediatamente ex almacén.

Para cantidades superiores se ruega confirmación.

Embalaje: incluido en el precio.

Pago: dentro de 14 días con un descuento del 2%, o a 30 días neto. Para pedidos por importe superior a 3.000,00 € se pueden acordar más amplios plazos de pago.

Para todo tipo de cuestiones la persona de contacto es la Sra. María Meise, extensión telefónica: 2654-3405 o correo electrónico: meise.laseroptik@jena.de

Esperando que nuestra oferta sea de su agrado, les saludamos muy atentamente,

Laseroptik AG

(Ihr Name)

2.4.6.2

E-Mail

Von: moessner.gmbh@technik.com	An: maquinas.mexico@cgiar.com
Betreff: Oferta para máquina según croquis	

Estimados Sres.:

En anexo a este correo electrónico les remitimos un proyecto de máquina que se corresponde con el croquis que nos enviaron en su solicitud de ayer. El formato del croquis aparece en PDF, y puede ampliarse con alta definición.

El precio aproximado de esta máquina, que sería especialmente diseñada para sus necesidades, ascendería a 33.000,00 €, suministrada bajo las siguientes condiciones:

Entrega: FOB puerto de Alemania, incluyendo embalaje marítimo.

Plazo de entrega: 3 meses desde la recepción del pedido en firme, con exclusión de responsabilidad para los casos de huelga o fuerza mayor.

Pago: crédito documentario irrevocable confirmado, pagadero en nuestro banco en Frankfurt del Meno.

Montaje: por su personal técnico y a su cargo.

Garantía: un año en caso de defectos técnicos de la maquinaria.

Jurisdicción competente: Frankfurt del Meno.

En espera de sus noticias y quedando a su entera disposición para cualesquiera aclaraciones que necesiten, les enviamos muy atentos saludos,

(Ihr Name)

2.4.6.3

An: Circular a nuestra clientela

Von: Foto Jakob Müller GmbH

Seitenzahl: 4

FAX

Betr.: Liquidación de existencias

Berlin, 10. 10. 20...

Estimado cliente:

Nos dirigimos a Vd. para ofrecerle una ocasión única de adquirir algunos de los artículos que vamos a proceder a liquidar a partir del próximo día 15.

En todo caso se trata de productos de calidad acreditada, que han encontrado una excelente acogida entre todos nuestros clientes, y que ofertamos ahora para renovar nuestras existencias de almacén. Los descuentos alcanzan hasta un 30% para las cámaras y un 50% para los accesorios fotográficos.

En la lista que adjuntamos a esta página se contiene referencia detallada de todos los productos, con sus correspondientes descuentos, teniendo en cuenta que el suministro puede ser inmediato, a partir del día 15. Los pedidos se servirán por riguroso orden de entrada, y se atenderán salvo agotamiento de existencias.

En cuanto a las condiciones, los envíos a España se realizarán libres de gastos de transporte, y para suministros a Iberoamérica remitiremos oferta de transporte de nuestra compañía habitual.

Si Vd. desea hacer uso de esta irreplicable oferta, le rogamos nos envíe sus pedidos con la mayor brevedad posible. La persona de contacto sería nuestra Jefe de Ventas, Sra. Johanna Dann, que le atenderá en el número de fax: 0049-30208010 o en la dirección de correo electrónico: johanna.dann@mueller.dgh.de

Esperando que esta oferta sea de su conformidad, aprovechamos para mandarle nuestro más cordial saludo.

Foto Jakob Müller GmbH

(Ihre Unterschrift)

i.A. (por encargo)

Johanna Dann

Jefa de Ventas

2.4.7

AKTENNOTIZ

Für: Herrn Martin Bauer

Anruf von: Carmen Fernández, Assistentin des Handelsdirektors

Verfasst von: _____

Datum: _____

Betr.: Ausarbeitung des gestern von Herrn Bauer erbetenen Angebots

Frau Fernández teilt auf Ihrem Anrufbeantworter mit, dass sie grundsätzlich alle gewünschten Konditionen erfüllen kann, obwohl es schwierig sein wird, die Lieferfristen einzuhalten.

Sie wird sich mit der Produktionsabteilung abstimmen und kommenden Montag erhalten wir ein verbindliches Angebot mit einem Lieferplan für die kommenden 6 Monate. Falls wir Fragen haben, ist ihre Tel.Nr. 0034 93-6602727.

Transkription

Mensaje para el departamento de exportación. Buenas tardes, soy Carmen Fernández, asistente del director comercial. Les llamo para informarles de que estamos preparando con detalle la oferta que nos solicitó ayer el señor Bauer. En principio, podemos ofrecer todas las condiciones requeridas, aunque los plazos serán muy difíciles de cumplir. Estamos trabajando con la sección de producción, para mandarles el lunes próximo, una oferta en firme con un plan de suministro para los próximos 6 meses. Para cualquier aclaración, llámenos al número 0034 93-6602727. Reciba un saludo muy cordial.

Allgemeiner Hinweis

Wenn das Angebot dem Kunden zusagt, erfolgt die Bestellung. Auf die verschiedenen Arten des Auftrags wird im Eingangskapitel Bezug genommen.

Nach bürgerlichem Recht verpflichtet sich eine Partei – der Beauftragte – ein ihr von der anderen Partei – dem Auftraggeber – übertragenes Geschäft sorgfältig auszuführen. Zum Abschluss des Kaufvertrages unter Kaufleuten bedarf es bei vorangegangenem Angebot rechtlich nicht einer Bestätigung der Bestellung, wenn diese sich im Rahmen des Angebotes hält; sie ist aber üblich.

Gablers Wirtschaftslexikon

Sollte ein Auftrag nicht erfolgen, ist es dennoch aus Gründen der Höflichkeit empfehlenswert, sich für das Angebot zu bedanken und eine kurze Erklärung abzugeben, warum eine Bestellung nicht erfolgt (3.2.2).

In der Regel genügt eine kurze Mitteilung mit Bestätigung der wichtigsten Punkte. Auf alle gewünschten Änderungen muss ausdrücklich hingewiesen werden (3.2.3), denn eine einmal erfolgte Bestellung, insbesondere wenn es sich um Sonderanfertigungen handelt, kann nicht so ohne Weiteres zurückgenommen werden.

Lösungen

3.4.1

- a. El pedido formulado ante una oferta genérica es un pedido, en el que se aceptan el precio y las condiciones de una oferta sin destinatario concreto, en unas determinadas condiciones. En el pedido formulado ante una oferta específica el comprador acepta la oferta de un bien o servicio a las condiciones especificadas concretamente.
- b. El comprador o cliente debe modificar algunas condiciones de la oferta si no puede o quiere aceptar las condiciones que le fueron ofrecidas. En este caso debe pedir la aceptación de esas nuevas condiciones, o el contrato de compraventa no se perfecciona.
- c. Un contrato de compraventa es el convenio entre el comprador y el vendedor. El comprador acepta pagar el precio de un cierto bien o servicio, mientras que el vendedor se compromete a entregar el bien pedido o a prestar el servicio encomendado.
- d. Los elementos esenciales de un pedido son: descripción de la mercancía o del servicio; su precio unitario y total; el plazo y las condiciones de entrega; el modo y las condiciones de pago; el modo de transporte; el embalaje, la garantía y el lugar de jurisdicción.
- e. No es absolutamente necesario enviar un acuse de recibo del pedido, si la mercancía pedida o el servicio pedido corresponden a la oferta. Sin embargo, y en particular en caso de largos pedidos, es recomendable hacerlo para que ambas partes del contrato de compraventa sepan que el pedido ha sido recibido, y que será ejecutado en la forma convenida.

3.4.2

1. les	2. de	3. en	4. al	5. nos	6. con
7. de	8. habiendo	9. recibido	10. ni	11. sin	12. su
13. alguna	14. al	15. como	16. el	17. dichas	18. para
19. ya	20. en	21. nuestro	22. rápida	23. dada	24. los
25. a	26. les	27. de	28. a	29. por	30. en

3.4.4

Formas jurídicas de las empresas (parte I)

Como en Alemania, se distinguen en el derecho societario español dos modalidades empresariales: el empresario individual y la sociedad mercantil.

En el primer caso, el comerciante individual dirige su negocio sin socios. Tiene todos los activos y los beneficios son suyos directamente, pero responde personal e ilimitadamente de las deudas de la sociedad.

En la sociedad mercantil se distingue entre las sociedades personalistas y las sociedades capitalistas; ambas tienen que ser inscritas en el Registro Mercantil. Las sociedades personalistas incluyen la Sociedad Colectiva (S.C.), en la que todos los socios tienen responsabilidad personal, y la Sociedad en Comandita/S. en C., en la que por lo menos un socio, el socio colectivo, responde ilimitadamente, con todo su patrimonio, mientras que los otros, los socios comanditarios, sólo responden del pago de su aportación de capital.

3.4.5

AKTENNOTIZ

Für: Herrn Meyer

Von: _____

Datum: _____

Betr.: Probeauftrag der Firma Estanterías Miguel, Spanien

Nach Erhalt unseres Katalogs 2005 schickt uns der Einkaufsleiter, Herr Enrique Hurtado, folgenden Probeauftrag:

- 10 Scharniere aus Aluminium Typ VFB (Nr. 004559)
- 50 Scharniere aus Messing Typ RST 40 (Nr. 002117)
- 15 Scharniere aus Stahl Typ BB1 (Nr. 004889)
- 10 Posten Schraubenartikel aus Aluminium (Nr. 004522)
- 50 Posten Schraubenartikel aus Messing (Nr. 002102)
- 15 Posten Schraubenartikel aus Stahl (Nr. 004852)

Er bittet um baldmöglichste Lieferung. Unsere allgemeinen Lieferbedingungen werden akzeptiert, Zahlung erfolgt per Überweisung mit 3% Skonto für prompte Bezahlung.

Herr Hurtado möchte eine Auftragsbestätigung mit Angabe der Bedingungen und der Lieferzeit haben.

3.4.6.1

E-Mail
X

Von: maiweg.gmbh@com.de	An: 50.com@barcelona.es
Betreff: Pedido de prueba. Su oferta de ayer	

Estimados Sres:

Gracias por su rápida contestación con la oferta de referencia.

Les remitimos por el presente un pedido inicial de 5 ordenadores portátiles "Milagro 2010", al precio unitario de 900 €, franco domicilio y con un año de garantía, de acuerdo con su oferta.

Solicitamos suministro inmediato y las condiciones de pago siguientes: 1/3 del importe como pago anticipado (ya transferido) y el resto a la recepción de la mercancía.

Si el producto encuentra la acogida que esperamos, pasaremos pedidos de mayor envergadura.

Atentamente,

Tobias Maiweg GmbH

(Ihre Unterschrift)

3.4.6.2

Senator GmbH · Mühlenstr. 52 · 40200 Düsseldorf

Moblehogar
Atención: Sra. Dolores Miguel Torres
Jefa de Exportación
Avenida Baleares 47
46023 VALENCIA
SPANIEN

Düsseldorf, 21 de febrero de 20...

Asunto: Pedido N° 590VB

Estimada Sra. Miguel:

Con referencia a la documentación comercial que nos remitió, hemos estudiado el catálogo y su lista de precios de exportación, y deseamos formular el pedido de las siguientes piezas:

- a) 200 mesas de madera de pino (n° de ref. 375A), precio unitario de 140,00 €, suma parcial 28.000,00 €
- b) 1.200 sillas a juego (n° de ref. 375GS), precio unitario de 40,00 €, suma parcial 48.000,00 €

Importe total de 76.000,00 € con descuento mayorista del 20% de 15.200,00 = **60.800,00 €.**

Plazo de entrega: 6 semanas desde la recepción del pedido en firme.
Transporte: por carretera, con entrega franco almacén en Düsseldorf.
Pago: a 90 días neto.
Garantía: 1 año.

Les rogamos confirmación del pedido en todos los extremos expresados.

Les saludamos muy atentamente,

Senator GmbH

(Ihre Unterschrift)

3.4.6.3

Eberhöfer Moden GmbH · Wilhelm-Epstein-Straße 64 · D-60431 Frankfurt am Main

Pronupcias SRL
A la atención de la Sra. Ana Mayoral
Departamento de Exportación
Calle de los Martirios 48-50
50017 ZARAGOZA
SPANIEN

Frankfurt, 8 de enero de 20...

Asunto: Su correo electrónico de ayer
Pedido inicial

Estimada Sra. Mayoral:

Quiero agradecerle su correo de ayer conteniendo todas sus series, surtido que nos ha sorprendido por su frescura y modernidad.

Para la decoración de nuestro escaparate en la campaña de primavera queremos pedirle dos modelos que hemos seleccionado:

- 1) Serie "Primavera", talla 38 con velo, n° de ref. 2493, combinado con guantes, en color blanco hueso.
- 2) Serie "Compostela", talla 40, sin velo, pero con toca nupcial, n° de ref.: 2580, combinado con guantes, en color beige.
- 3) Como complemento, queremos recibir dos pares de zapatos con tacón intermedio en los colores a juego, n° 37 en el modelo "Primavera" y n° 38 en el modelo "Compostela".

Como condiciones, solicitamos envío franco domicilio con plazo de entrega de 14 días a contar desde la recepción de este pedido. El pago se realizará, una vez recibida la mercancía, por transferencia bancaria, con un 5% de descuento.

Les rogamos confirmación de este pedido por correo electrónico.

Sin otro particular, un cordial saludo.

Eberhöfer Moden GmbH
Ilse Rath
Ilse Rath
Einkaufsabteilung

3.4.7

AKTENNOTIZ**Für:** Frau Maria Werder**Anruf bei:** Cavas Tradicionales**Gesprächspartner:** Herr Joan Solé, Exportleiter**Datum:** _____**Verfasst von:** Gundula Bayer**Betr.:** Aufstockung unserer Sekt-Bestellung Nr. 2893 A7

Wie gewünscht, habe ich Herrn Solé angerufen und angefragt, ob wir die Bestellung von 5.000 auf 12.000 Flaschen erhöhen können. Herr Solé kann eine so große Menge nicht sofort liefern, verspricht aber weitere 3.000 Flaschen zu den gleichen Bedingungen bereit zu stellen. Er empfiehlt einen Gesamttransport für die 8.000 Flaschen, damit es billiger wird.

Ich habe ihm zugesagt, dass ich mit Ihnen Rücksprache nehmen und heute Nachmittag Bescheid sagen werde. Außerdem habe ich nochmals darauf hingewiesen, dass die ursprüngliche Bestellung von 5.000 Flaschen auf jeden Fall gültig bleibt.

Herr Solé reserviert uns die zusätzlichen 3.000 Flaschen bis morgen Mittag. Da er unterwegs sein wird, gibt er die entsprechenden Anweisungen. Er ist aber morgen zwischen 10 und 12 Uhr unter der Mobil-Nr. 607-232487 zu erreichen. Danach muss er in eine Sitzung. Er bedauert, dass er unseren Bedarf nicht ganz decken kann, da sie offensichtlich auf der Messe großen Erfolg hatten. Er lässt Sie herzlich grüßen.

Transkription

- Buenos días, Cavas Tradicionales. ¿En qué puedo ayudarle?
- Buenos días. Mi nombre es Bayer, de la empresa Schäuble Weinkontor de Lübeck, Alemania. Llamo por encargo de mi jefa, la señora Werder, para ampliar un pedido que hicimos en la Feria pasada. Deseo hablar con el señor Solé, de exportación, por favor.
- Le paso en seguida.
- Muchas gracias. Espero.
- ◆ Exportación, buenos días.
- Hola, buenos días Sr. Solé. Soy la Sra. Bayer, Asistente de la Sra. Werder de Lübeck.
- ◆ Encantado, Sra. Bayer, ¿en qué puedo ayudarle?
- Verá... La señora Werder me ha pedido que le llame para ampliar el pedido de cava que hicimos en Düsseldorf.

- ◆ Ah, sí, sí, me acuerdo... Espere, que voy a buscar su pedido en el ordenador. Es el número 2893 A7. Era en total 5.000 botellas, ¿verdad?
- Exacto. Eso es. La cuestión es, que según la última cata que hicimos con nuestros clientes, esta cantidad sería insuficiente. En total necesitaríamos unas 12.000 botellas. ¿Podrían servírnoslas con igual fecha?
- ◆ La verdad es que no. Nuestra cava es pequeña y la producción limitada. Le puedo ofrecer hasta un total de 8.000 botellas, esto es, una ampliación de 3.000 botellas, en las mismas condiciones acordadas. Eso sí, sería posible servir las de forma conjunta, para que Vds. ahorren gastos de transporte.
- Tomo muy buena nota. Lo transmitiré en seguida a la Sra. Werder y esta misma tarde tendrá una respuesta. En todo caso, nuestro pedido inicial sigue vigente.
- ◆ De acuerdo. Quedo, entonces, a la espera de sus noticias y si le parece, le reservo hasta mañana a mediodía las 3.000 botellas adicionales. Lamento no poder cubrir todas sus necesidades. La verdad, es que la feria se nos dio muy bien. Ahora salgo de viaje, pero daré instrucciones sobre su consulta.
- Muchas gracias. En caso de ser preciso, ¿podría darme por favor su número de móvil, para llamarle mañana si la Sra. Werder lo requiere?
- ◆ Por supuesto. Mi móvil es: 607-232487. Puede llamarme de 10 a 12, pues luego entro en una reunión.
- Estupendo, y muy agradecida. ¡Buenas tardes!
- ◆ Transmite un saludo muy cordial a la Sra. Werder. Encantado de saludarla. Buenas tardes.

Allgemeiner Hinweis

Da nationale und internationale Rechtsprechung nicht immer identisch sind, empfiehlt es sich in jedem Fall, nach Erhalt eines Auftrags eine kurze Auftragsbestätigung zu senden. Dies ist einmal eine Sache der Höflichkeit, bietet zum anderen aber auch eine zusätzliche Sicherheit für den Auftragnehmer. Wie aus dem Eingangstext ersichtlich ist, kann die Auftragsbestätigung zusätzlich auch noch grundsätzliche Fragen klären.

Unerlässlich ist die Auftragsbestätigung, wenn der Kunde Änderungswünsche hat und nur unter Berücksichtigung dieser Wünsche bestellt (4.2.2). Dann müssen alle vom Angebot abweichenden Punkte erneut aufgeführt werden (4.2.3).

Auch im Falle größerer Bestellungen sollte eine genaue Wiederholung der Bedingungen erfolgen um sicher zu stellen, dass alle zwischen Käufer und Verkäufer abgeschlossenen Vertragspunkte richtig verstanden und interpretiert worden sind (4.2.4). Dies ist besonders bei größeren Exportaufträgen wichtig, bei denen auch Dokumente beizubringen sind.

Falls ein Hersteller und Dienstleistungserbringer nicht liefern kann, sollte eine höfliche Absage mit Begründung der Nichterfüllung erfolgen, um dem Kunden nicht das Gefühl zu geben, dass er aus anderen Gründen nicht beliefert wird (4.2.5).

Lösungen

4.4.1

- a. Es recomendable formular una confirmación del pedido por escrito para manifestar que se ha recibido el pedido o que se ofrece el pedido con las posibles modificaciones propuestas.
- b. En una confirmación del pedido se detallan todas las circunstancias relativas a la venta: la descripción del producto o servicio solicitado con la identificación de referencia y de cantidad, el precio, el plazo y las condiciones de entrega y de pago, la modalidad de transporte. En algunos casos se añaden también la garantía y el lugar de jurisdicción.
- c. Se debe responder al pedido en un plazo relativamente corto para que el comprador sepa que el contrato de venta se ha realizado. En este momento podrá preparar la recepción de la mercancía y el pago del producto o servicio.
- d. El comprador sabe que existe un contrato de compraventa una vez que haya recibido la confirmación del pedido por escrito. Esto puede ser por carta, por correo electrónico, por fax, etc.
- e. Una completa remisión de documentos es usual en contratos por un elevado valor monetario, o sea en contratos de exportación, especialmente si el pago se realiza por medio de un crédito documentario.

4.4.2

1. Si enviamos hoy la demanda de precios, el fabricante podrá calcular la oferta la próxima semana.
2. Si los precios fueran (fuesen) favorables, encargáramos la mercancía.
3. Si los precios no hubieran (hubiesen) sido demasiado elevados, habríamos (hubiéramos) pasado un pedido.
4. ¿Me informaría Vd. si tuviera (tuviese) suficiente vino en almacén para enviarlo en seguida?
5. No le habríamos (hubiéramos) concedido un descuento si no hubiera (hubiese) pedido la cantidad mínima.
6. No nos concederá ningún descuento por volumen si no pedimos como mínimo una paleta.
7. Si la mercancía hubiera (hubiese) llegado ayer, habríamos (hubiéramos) podido reexpedirla hoy al cliente.
8. Si envío hoy la factura, le llegará mañana al cliente.
9. Vd. tendría que decidirse hoy si quisiera (quisiese) recibir esta mercancía al precio especial.
10. Si Vd. me hubiera (hubiese) dicho que este vino le gustaba tanto, le habríamos (hubiéramos) reservado una caja.

4.4.4

Die Kapitalgesellschaften

Es gibt grundsätzlich zwei Arten:

Die Gesellschaft mit beschränkter Haftung (GmbH)

In dieser Gesellschaftsform ist das Kapital in Gesellschaftsanteile aufgeteilt, die den Gesellschaftern gehören. Diese Gesellschaft ist bei Unternehmen mittlerer Größe am weitesten verbreitet und für sie am besten geeignet. Die Gesellschaft kann nur einen einzigen Gesellschafter haben. Das Mindeststammkapital beträgt 25.000,00 €. Bei dieser Unternehmensform obliegt die Vertretung der Gesellschaft dem Geschäftsführer. Die Gesetzgebung verlangt weder einen Aufsichtsrat, eine externe Wirtschaftsprüfung noch einen Jahresbericht.

Die Aktiengesellschaft (AG)

Dies ist die Gesellschaftsform für größere Unternehmen, da sie strikten Anforderungen der Gründung und Geschäftsführung unterliegt. In diesem Fall ist das Kapital in Aktien aufgeteilt. Es wird eine Mindestzahl von 5 Aktionären verlangt, und das gezeichnete Kapital beläuft sich auf mindestens 50.000,00 €. Für die Geschäftsführung der AG werden zwei grundlegende Organe benötigt: der Vorstand (oder Verwaltungsrat in Spanien) und der Aufsichtsrat. Die gerichtliche und außergerichtliche Vertretung obliegt dem Vorstand, während der Aufsichtsrat für Kontroll- und Überwachungsaufgaben zuständig ist. Es besteht die Verpflichtung einer externen Wirtschaftsprüfung und der Veröffentlichung eines Geschäftsberichts sowie der jährlichen Bilanz.

4.4.5

AKTENNOTIZ**Für:** Herrn Sibbersen**Von:** Bodegas Villanueva de la Serena**Datum:** 23. Mai 20...**Betr.:** Auftragsbestätigung von obiger Firma, Unterzeichner: Gonzalo Pérez de la Luna, Geschäftsführer

Herr Pérez de la Luna bestätigt unseren Auftrag vom 15.05. für den Wein „Gran Reserva“ in Holzkisten zu 6 Flaschen an Stelle der üblichen Standardausführung in 12 Flaschen ohne Aufpreis. Er ist auch mit dem zusätzlichen Nachlass von 3% für Aufträge ab 1.000 Kisten einverstanden, da wir 1.060 Kisten bestellen.

Die Sendung wird in der 3. Woche des Monats Juni versandt, da noch für eine angemessene Verpackung gesorgt werden muss.
Der Endpreis beläuft sich auf 13,70 € pro Flasche. Darauf erhalten wir außer dem Mengenrabatt von 3%, wie oben beschrieben, noch einen 3%igen Barzahlungsrabatt.

Per Kurier schickt er uns außerdem 3 Musterflaschen.

4.4.6.1

An: Siro SRL, Plaça Santa Maria 2-10,
17520 Puigcerdà (Gerona)**Fax-Nr.:** 0034 972 880 349**Von:** Brillant GmbH, Lübecker Str. 36,
20457 Hamburg**Fax-Nr.:** 0049 40 330 098 74**Seitenzahl:** 1**FAX**

Hamburgo, 12 de marzo de 20...

Asunto: Confirmación del pedido 13/A 51

Estimados Sres.:

Mediante la presente confirmamos su pedido de referencia, que agradecemos, y serviremos de acuerdo con sus indicaciones:

400 floreros de cristal "Streamline", precio total: 8.000,00 €

100 platos del año "Élégance", precio total: 5.000,00 €

12 docenas de copas de champán "Myriam", precio total: 836,00 €

El suministro se realizará franco a su almacén de Puigcerdà mediante transporte por carretera, con un plazo de entrega aproximado de 2 semanas.

El pago se ajusta a las siguientes condiciones: Pago anticipado con un descuento del 3%, o a 8 días tras recepción de la mercancía con un 2% de descuento o a 30 días neto.

Confirmamos asimismo, de acuerdo con su petición, el envío con un embalaje adecuado a la fragilidad de la mercancía.

Dándoles las gracias por este pedido, les saludamos muy atentamente.

Brillant GmbH

((Ihre Unterschrift))

4.4.6.2

Gutenberger Nähmaschinen GmbH & Co. KG
Postfach 459370 · 70178 Stuttgart

Textiles de Levante S.A.
At. Sra. María Dolores del Campo
Directora de Producción
Avenida de Roma 47
46021 VALENCIA
SPANIEN

Stuttgart, 3 de diciembre de 20...

Asunto: Confirmación de su pedido (24/11/20...)

Estimada Sra. del Campo:

Agradecemos su pedido de referencia y confirmamos nuestro suministro de todos los productos que incluye la tabla que nos remitieron, al precio total de 164.368,00 €.

Les serán servidos franco domicilio en un plazo de 11 semanas a contar desde esta confirmación del pedido. El servicio incluye mantenimiento gratuito de la maquinaria durante 36 meses y una garantía de 24 meses para todos los accesorios suministrados.

Nuestras coordenadas bancarias son las siguientes:

N° de cuenta: 0494 59801 354
 Entidad bancaria: Vereinsbank Stuttgart
 Código bancario: 500 810 00

El comienzo de la fabricación de dichos productos será inmediato tras la verificación del ingreso del 30% del precio que hemos acordado.

Podemos garantizarle nuestro mejor servicio y le invitamos, en la ocasión que considere oportuna, a visitar nuestras instalaciones fabriles para que pueda comprobar in situ la calidad del proceso productivo.

Agradeciendo la confianza de habernos honrado con su pedido y esperando que tengan la más completa satisfacción con nuestros productos, quedamos de Vd. muy atentamente,

Dipl.Ing. Hermann Unterberg
 Verkaufsleiter

4.4.7

AKTENNOTIZ

Für: _____

Anruf von: Recambio López, Sr. Moreno

Verfasst von: Markus Detwinkel

Betr.: Auftrag aus Spanien auf 30 Ventile für hydraulische Maschinen des Typs B 60

Da der Auftrag eilig ist und per Kurier geschickt werden soll, hat Herr Moreno eine telefonische Auftragsbestätigung erbeten. Ich habe ihm zugesagt, dass die Ventile heute ab Lager per Eilpaket versandt werden und er morgen früh eine schriftliche Auftragsbestätigung erhalten wird.

Herr Moreno hat sich für den Anruf bedankt und zugesichert, dass er wie immer per Überweisung innerhalb von 30 Tagen zahlen wird.

Transkription

- Recambios López, buenas tardes.
- Hola, buenas tardes. Llamo de la empresa Bauer en Detmold, Alemania. Desearía hablar con el señor Moreno, por favor.

- En seguida le comunico.
- ◆ Hola, buenas tardes. ¿En qué puedo ayudarle?
- Buenos días, señor Moreno. Soy Markus Detwinkel de la empresa Bauer. Llamo para confirmarle, en relación a su pedido de ayer, la disponibilidad de servicio. Nos pidió con urgencia 30 válvulas para maquinaria hidráulica del tipo B 60, ¿verdad?
- ◆ Exacto. ¡Y es muy urgente!
- Hay existencias y sale hoy mismo del almacén. Lo recibirán en el plazo de 48 horas por paquetería urgente. Mañana a primera hora recibirán la confirmación escrita del pedido. Yo sólo quería avisarle, por encargo de mi jefe, de que podemos servirlo y lo tramitamos con la máxima urgencia.
- ◆ Estupendo. Le doy las gracias por su rapidez y espero mañana la confirmación escrita. Pagaremos como siempre por transferencia a los 30 días. Le quedo muy agradecido.
- No hay de qué. Nos complace servir a nuestros clientes. ¡Muy buenas tardes!
- ◆ ¡Gracias otra vez y adiós!

Allgemeiner Hinweis

Es ist wichtig darauf hinzuweisen, dass es bezahlte und unbezahlte (also freiwillige) Auskünfte gibt. Erstere sind eine Dienstleistung, die gegen eine Gebühr entrichtet wird, wohingegen letztere eine Gefälligkeit des Auskunft Gebenden darstellen. Bankenauskünfte sind in der Regel kostenlos, werden aber nur mit Genehmigung des Kunden erteilt.

In jedem Fall sollte darauf geachtet werden, dass die Formulierung einer Anfrage höflich formuliert wird. Auch muss die absolute Vertraulichkeit zugesichert werden, damit der Auskunft Gebende nicht in Schwierigkeiten gerät.

Jegliche Form von Auskunft hat allerdings der Wahrheit zu entsprechen, denn negative Auskünfte müssen notfalls belegbar sein. Daher sollte jede Auskunft äußerst vorsichtig formuliert werden. Außerdem sichert man sich immer ab, indem man angibt, dass die Auskunft nach bestem Wissen und Gewissen erteilt wird sowie unverbindlich und vertraulich ist.

Am Ende des Einführungstextes werden Bewertungen genannt, die heute im internationalen Geschäft immer wichtiger werden: das so genannte „Credit Rating“ von Banken und internationalen Rating-Agenturen. Dies ist besonders wichtig bei der Vergabe von Krediten, da es einen wesentlichen Einfluss auf die Höhe der Zinsen hat.

In 5.2 wird eine andere Firma um eine Auskunft gebeten, in 5.2.2 wendet sich der Anfragende an eine Bank. Bei 5.2.6 handelt es sich um die Auskunft einer Auskunftfei.

Lösungen

5.4.1

- Es necesario para toda empresa conocer estos detalles, porque muchas ventas se realizan a base de crédito así que el vendedor necesita saber si su cliente dispone de suficientes medios financieros para pagar su factura.
- La primera fuente de información sobre la solvencia del potencial cliente es la concedida, libre de gastos, por otra empresa que ya ha establecido contacto comercial con el cliente.
- La información sobre la solvencia de una empresa no puede ser facilitada por un instituto bancario, si el cliente no ha autorizado a su banco a dar esta información.
- La tercera y más frecuente fuente de información comercial es la facilitada por entidades de crédito y agencias especializadas. Como éstas se han especializado en dar informes sobre la solvencia y solidez financiera de potenciales clientes, conocen los medios para obtener más amplios detalles que los bancos o las empresas. En general, llevan archivos y registros de los cuales se pueden sacar, en todo momento, las informaciones más importantes, como capital social, gerentes, etc. Este servicio naturalmente no es libre de gastos.

- e. El credit rating es la clasificación de bancos o entidades especializadas que se publican y actualizan periódicamente en la prensa financiera.

5.4.2

Elementos fundamentales de la información comercial

En el mundo de los negocios es muy frecuente, tal y como ya hemos indicado, consultar a una empresa, institución o entidad **bancaria** para verificar la **solvencia** de un futuro interlocutor comercial. A continuación detallamos algunos de los rasgos fundamentales que caracterizan la información **comercial**.

- a) Confidencialidad. Esta regla debe considerarse **básica** y aplicarse de modo **riguroso**. Esta información por ello, no debe darse a terceros y debe tratarse con **reserva** incluso en el seno de la empresa que la recibe. Constituye no sólo un principio de **cortesía** comercial y ética **empresarial**, sino también un imperativo de la normativa de **protección** de datos.
- b) Actualidad. La información **crediticia** que se facilita ordinariamente viene referida a un momento concreto, por lo que su contenido debe tomarse en **consideración** inmediatamente **después** de obtenerla. En este sentido, la información comercial está sujeta a la **caducidad** que viene dada por el desenvolvimiento económico de una empresa, con todos sus **altibajos**.
- c) Concisión. Los contenidos informativos relevantes deben ser breves, **precisos** y a ser posible, dotados de una cuantificación (límite de crédito, fecha de **ampliación** de capital, número de socios, etc.) que permitan al solicitante de información comercial tomar decisiones sin adoptar mayores **riesgos**.
- d) Rigor. La información comercial en general debe contener la fuente de la que se obtienen los datos transmitidos (**registros** públicos u oficiales, praxis interbancaria, operativa comercial anterior, etc.) y expresarlos de forma **clara** y fidedigna. En todo caso es preferible no aportar un dato si no se tiene plena **seguridad** de su veracidad o autenticidad. Es preferible la información parcial que la falsa.

5.4.3

La emisión de informes

Toda información se suministra en general sin compromiso (sin garantía ni responsabilidad). Si se da a título gratuito, el informador sólo se hace responsable, en caso de que los informes falsos fueran dados premeditadamente. Es distinto el supuesto con las agencias especializadas en informes, que ofrecen sus servicios a título oneroso, esto es, mediante pago, siendo éstas responsables en caso de premeditación o negligencia. Por esta razón resulta peligroso divulgar hechos que no se pueden probar. En este caso la información sólo debería darse de forma imprecisa.

En general, los informes pueden ser favorables, neutros o desfavorables. En todo caso deberían siempre contener una indicación de que se deben tratar de forma estrictamente confidencial y de que el informador no asume ninguna responsabilidad. El que recibe la informa-

ción también está obligado a tratar los informes recibidos de forma igualmente confidencial.

Los informes pueden ser emitidos sobre la reputación de una empresa o su/s propietario/s, su situación o forma legal, la situación patrimonial, sus balances y cifras de negocios, sobre su modo de pago y el montante de crédito que se puede otorgar sin correr ningún riesgo. Las agencias de crédito en general también llevan un registro que contiene informaciones públicas provenientes del Registro Mercantil que se pueden transmitir a los clientes.

5.4.4

AKTENNOTIZ

Für: Herrn Piwinsky

Verfasst von: (Ihr Name)

Datum: _____

Betr.: Auskunft über unseren spanischen Kunden Confección Delmonte

Herr Fatás von unserer Tochtergesellschaft in Spanien hat eine Auskunft über obige Firma bei der spanischen Auskunftstei Investigación Crediticia S.A. eingeholt, die uns am 30.10. folgendes mitteilt:

Adresse des Kunden: Confección Delmonte S.A., Avenida Comunal 37, 28037 Madrid

Stammkapital: Das im Gesetz Vorgesehene.

Immobilienbesitz: Nicht vorhanden.

Belegschaft: 23 Arbeiter, von denen 16 auf Teilzeit sind.

Geschäftsführer: Juan Ignacio Roldán Ejea, 31 Jahre alt, verheiratet mit Gütertrennung.

Kreditsituation: In den letzten 18 Monaten gab es zahlreiche Fälle von Zahlungsverzug. Das Gebäude mit den Büros befand sich im Besitz der Firma, bis auf Grund von Pfändungsvormerkungen die Immobilie verkauft werden musste. Sie ist jetzt lediglich gemietet. Das Kreditvolumen der Banken ist drastisch gekürzt worden, auch die Gehälter an die Beschäftigten sind häufig verspätet ausbezahlt worden. Im Juli vergangenen Jahres wurde die Zahlungseinstellung erklärt, diese wurde allerdings Anfang Oktober wieder aufgehoben.

Solvenzurteil: Es wird von Geschäften mit dieser Firma auf Kreditbasis abgeraten.

5.4.5

Schulte & Hörbiger · Damen- und Herrenkonfektion GmbH
Moltkestr. 68 · 51643 Gummersbach

Delgado & Cía.
Parque Empresarial La Moraleja
28108 Alcobendas (Madrid)
SPANIEN

Gummersbach, 11 de febrero de 20...

Asunto: Informaciones sobre la sociedad Morse KG de Hagen

Estimado Sr. Delgado:

En respuesta a su solicitud de información sobre la firma Morse, que nos dio como referencia para iniciar relaciones comerciales con Vds., nos complace indicarle que esta empresa de Westfalia es un fabricante textil de artículos de moda masculina y femenina muy bien introducido en el mercado alemán. Nuestras relaciones comerciales con dicha empresa se han desarrollado desde hace más de 10 años.

Morse KG envía pedidos con regularidad y paga de forma puntual y rigurosa sin incidencia alguna. De acuerdo con nuestra experiencia, la situación financiera de la empresa es sólida y estable. Mantenemos con ella un marco crediticio de hasta 10.000 €, dentro del cual, en nuestra opinión, no deben producirse ningún tipo de problemas de solvencia.

Esperamos que esta información pueda ser de su utilidad, si bien queremos remarcar que no podemos asumir ningún tipo de garantía por los predicados anteriormente expuestos, que les transmitimos según nuestra experiencia y a título estrictamente confidencial.

Atentos saludos,

Schulte & Hörbiger GmbH

Heinrich Meier
Heinrich Meier
Director Financiero

5.4.6

AKTENNOTIZ**Für:** Herrn Brandauer**Anruf von:** Javier Montero, Credinfo, Málaga, Spanien**Datum:** _____**Verfasst von:** Karin Amberger**Betr.:** Auskunft über García & Sucesores S.L., Málaga

Herr Montero wollte wissen, ob wir einen Kurzbericht oder eine ausführliche Auskunft benötigen. Ich habe ihm gesagt, dass die Auskunft so ausführlich wie möglich sein soll und wir sie äußerst dringend brauchen. Ich gab ihm unsere Webseite an. Er kann die Auskunft in 48 Stunden liefern. Sie kostet 47 € plus Mehrwertsteuer. Da wir noch nicht zu seinen Stammkunden zählen, braucht er Zahlung per Kreditkarte. Wir sollen eine schriftliche Genehmigung per Fax sowie unsere Kreditkarten-Nr. mit Angabe des Verfalldatums schicken, außerdem alle Angaben, die wir über García & Sucesores brauchen. Seine Fax-Nr. ist: 0034 95 214437.

Ich habe Herrn Montero gesagt, dass wir die Auskunft am liebsten per E-Mail möchten und habe ihm unsere E-Mail-Adresse gegeben.

Wir sollen das Fax sofort schicken, damit er die Auskunft in 48 Stunden besorgen kann.

Transkription

- Credinfo, ¡buenos días, Nuria Ribas le atiende!
- ¡Buenos días! Me llamo Karin Amberger de la empresa alemana Schmitt & Söhne de Gütersloh. Desearía hablar con el departamento de información comercial. ¿Me pasa, por favor?
- En seguida. Le comunico con Javier Montero, de Internacional.
- ◆ Internacional, ¿dígame?
- Me llamo Karin Amberger de la empresa alemana Schmitt & Söhne de Gütersloh. Queríamos información crediticia sobre la empresa García & Sucesores de su ciudad.
- ◆ De acuerdo. Indíqueme, por favor, si desea un informe abreviado o uno más amplio, y también si lo necesitan con urgencia.
- Necesitaríamos la más amplia información disponible, y tenemos mucho interés en obtenerla con la mayor rapidez posible.
- ◆ Entendido. ¿Podría darme los datos de su empresa o indicarme su página WEB, a fin de obtenerlos? La información estaría lista en el plazo de 48 horas, que es nuestro máximo nivel de urgencia.

- Muy bien. Nuestra página WEB es WWW.schmidt-soehne.de. A ver... W-W-W-punto-s-c-h-m-i-d-t-guión-s-o-e-h-n-e-punto-d-e. Le ruego me indique la modalidad de pago.
- ◆ Muy bien. Como Vds. no están en nuestra lista de clientes habituales, debo pedirle el abono inmediato mediante tarjeta de crédito. El informe amplio urgente asciende a 47,00 € más IVA. Necesitamos también una autorización escrita por fax, indicando número de tarjeta y fecha de caducidad así como los datos completos de la empresa requerida.
- ¿Y cuál es su número de fax, por favor?
- ◆ Sí. Es el número 0034 95 214437, repito: el 0034 95 214437. ¿Lo tiene?
- Sí, lo mandaré a su atención, Sr. Montero.
- ◆ Estupendo. Tramito inmediatamente su solicitud, que recibirán en el plazo de 48 horas. Me faltaría saber si desea la información vía fax o por correo electrónico.
- Preferiblemente por correo electrónico, Sr. Montero. Por favor, escríbame a la siguiente dirección: amberger@schmitt-soehne.de. Le deletreo: a-m-b-e-r-g-e-r-@-s-c-h-m-i-t-t-guión-s-o-e-h-n-e-punto-d-e.
- ◆ Muy bien. Muchas gracias. Quedo a la espera de su fax.
- En seguida se lo mando. Muchas gracias. ¡Adiós!

Allgemeiner Hinweis

Ist der Kaufvertrag abgeschlossen und die Ware versandbereit, muss sie ordnungsgemäß verpackt und auf den Weg gebracht werden. Dies geschieht im Inland in der vorher vereinbarten Form und im Export gewöhnlich gemäß den INCOTERMS (2.3.5).

Ganz gleich, wer für die Lieferung der Waren verantwortlich ist, Käufer oder Verkäufer, wichtig sind für den Lieferer in jedem Fall die Markierungsvorschriften und die Verpackungsart. Diese werden gewöhnlich vom Käufer vorgeschrieben. Falls nicht, sollte der Versender trotzdem diesen Punkten größte Sorgfalt widmen, da er bei Komplikationen haftbar gemacht werden kann. Wichtige Ausdrücke für Verpackung und Markierung befinden sich unter 6.3.3, internationale Markierungszeichen unter 6.3.4.

Manchmal möchte der Käufer kurz über die Absendung informiert werden. In diesen Fällen schickt der Verkäufer eine Versandanzeige (6.2.1). In der Versandanzeige unter 6.2.2 werden dem Kunden zusätzliche wichtige Informationen gegeben. Auch bei Erhalt der Ware kann eine kurze Empfangsbestätigung erfolgen (6.2.3)

Beim so genannten „ungestörten Kaufvertrag“, das heißt, wenn alle Schritte des Kaufvertrages ohne Probleme abgewickelt worden und die Lieferung der Ware oder die Erbringung der Dienstleistung abgeschlossen sind, schickt der Verkäufer eine Rechnung, die gemäß den Bedingungen des Kaufvertrages bezahlt werden muss (6.2.4 und 6.2.5). Unter 6.2.6 befindet sich eine Handelsrechnung.

Lösungen

6.4.1

- a. Al ejecutar su pedido el vendedor expide la mercancía y la hace llegar al destinatario de acuerdo con las condiciones del contrato.
- b. Antes de proceder al transporte de la mercancía, el vendedor debe asegurar que ésta sea minuciosamente embalada y preparada para el desplazamiento.
- c. Entre las medidas de precaución que el vendedor debe adoptar cuentan: los adecuados envases y embalajes, la rotulación de forma clara y visible con todas las marcas y declaraciones requeridas por el cliente y cualesquiera otras declaraciones que puedan ser exigidas por la legislación del país de destino.
- d. Los tipos básicos de factura son la factura comercial (como base sobre la cual el comprador efectuará el pago), la factura pro forma (como oferta o requerimiento de pago previo, para remesas en consignación para venta por un agente, en caso de que la mercancía se expida a examen o que sea enviada a países cuya legislación restringe la circulación de capitales y requiera una licencia de importación), la factura consular (para el ingreso fronterizo de la mercancía en algunos países de destino que la requieren) y la factura aduanera (para facilitar la aplicación de tarifas o derechos arancelarios).

- e. Un extracto de cuenta se expide periódicamente entre el comprador y el vendedor para informar al uno o al otro sobre el balance o saldo resultante de los pedidos formulados y/o pagos efectuados en el período que se considera.
- f. Se cargan y abonan importes en cuenta cuando el extracto de cuenta o la factura no corresponden al balance calculado por una de las partes a causa de una omisión o de un error. En ese caso procede corregir mediante una nota de cargo o una nota de abono.

6.4.2

Los canales de distribución tradicionales han cambiado en los últimos años de forma decisiva. Ello se debe, por un lado, a los avances de las tecnologías de comunicación y, fundamentalmente, por los progresos de la logística. A través de los continuos procesos de concentración y globalización los intermediarios comerciales tradicionales pueden eludirse o evitarse completamente. La compra directa o la mercadotecnia directa contribuyen a que la línea de separación entre comercio mayorista y minorista se difumine cada vez más. Además, hay que tener en cuenta el comercio electrónico vía internet, que todavía se encuentra en un estadio inicial y seguramente se desarrollará muy notablemente en el futuro.

6.4.3

1) PRINCIPALES CANALES DE DISTRIBUCIÓN

1. de	2. cada	3. muy	4. como	5. opere	6. serían
7. de	8. entre	9. luego	10. al	11. menores	12. le
13. en	14. para	15. por	16. cualquier	17. particular	18. directamente
19. con	20. en	21. tanto	22. encuentran	23. las	24. estar
25. de	26. los	27. que	28. una	29. en	30. con

2) (Mündliche Übersetzung ins Deutsche des obigen Textes)

Die Hauptvertriebskanäle

Man nennt die verschiedenen Wege der Vermarktung, die jedes Unternehmen für den Verkauf seiner Produkte oder Dienstleistungen in einem bestimmten Markt wählen kann, Vertriebskanäle. Die Art ihrer Klassifizierung ist sehr vielfältig und hängt sowohl von dem Markt ab, den man in Betracht zieht, als auch von dem Wirtschaftssektor, in dem man tätig ist. Die wichtigsten Kanäle sind folgende:

Der Großhandel

Dieser ist die Ebene der kaufmännischen Vermittlung, die als Brücke zwischen dem Hersteller und dem Einzelhandel liegt, der später an den Endverbraucher verkauft. Im Allgemeinen übernimmt er die Funktionen des Einkaufs in großen Mengen und die Lagerung der Ware, die später noch zeitgenauer und in kleineren Mengen an den Einzelhandel vertrieben wird. In der Regel verfügt er über Kapital und hohe Mittel, was es ihm erlaubt, große Mengen an Waren auf Lager zu halten, die ausreichen, um schnell die Nachfrage des kleinen Handels zu befriedigen.

Der Einzel-Fachhandel

Hierbei handelt es sich um einen Vertriebskanal, der aus Handelsfirmen gebildet wird, welche eine Aktivität entwickeln, die sich mit dem Verkauf einer Art von Artikeln an die Endverbraucher beschäftigt, insbesondere aus einer bestimmten Branche oder einer bestimmten Produktfamilie, die vorher vom Großhandel oder direkt vom Hersteller erworben wurden.

SB-Märkte mit großer Verkaufsfläche

Dies sind Handelsgeschäfte, die über eine große Verkaufsfläche verfügen und im Allgemeinen mit Selbstbedienung geführt werden. Sie widmen sich dem Verkauf eines großen Sortiments von Lebensmittel- und anderen Non-Food-Produkten an den Verbraucher. Diese Verkaufsstellen befinden sich gewöhnlich in städtischen Randgebieten und verfügen häufig über zusätzliche Ausstattung, wie große Parkplätze, Cafés, Freizeitzone usw.

Kaufhäuser

Diese Handelsniederlassungen befinden sich im Allgemeinen im Zentrum von städtischen Ballungsgebieten. Sie bieten dem Endverbraucher eine vielfältige Palette von Produkten aus dem Lebensmittel- und dem Non-Food-Bereich, welche in verschiedenen Fachabteilungen angeboten werden. Sie haben in der Regel eine „vertikale“ Struktur, wobei die Handelsfläche auf verschiedene Etagen verteilt ist.

6.4.4**Versandhandel**

Dies ist ein Vertriebskanal, durch welchen der Verkauf an den Verbraucher durch Aufträge erfolgt, die auf der Basis eines vorher an potentielle Kunden verteilten Katalogs erteilt werden. Dieses Produkt wird danach innerhalb einer bestimmten Frist dem Käufer nach Hause geliefert. Der große Vorteil für den Hersteller oder Exporteur dieser Art des Verkaufs besteht darin, dass er mit den meisten Vertriebswegen kompatibel ist, während für den Verbraucher der Nachteil besteht, dass er das Produkt vor dem Kauf nicht prüfen kann. Daher ist es erforderlich, den Rechten des Kunden bestimmte Garantien hinzuzufügen, wie die Rückgabe innerhalb einer bestimmten Frist, die Rückerstattung des Preises, das Recht der Prüfung und des Vertragsrücktritts usw.

Verkauf über Internet

Hier handelt es sich um eine Variante des Versandhandels, durch die Produkte oder Dienstleistungen über das Internet angeboten und auf der Basis eines elektronischen Katalogs vom Endverbraucher erworben werden. Die diesem Medium anhaftende Anonymität erfordert auch in diesem Fall eine spezifische Regelung, welche die Rechte des Verbrauchers schützt, sowohl hinsichtlich der Garantien für das Produkt als auch bezüglich der Notwendigkeit, die verschiedenen Zahlungsmodalitäten in der Privatsphäre zu halten.

6.4.5

AKTENNOTIZ**Für:** Herrn Hollweg**Verfasst von:** Astrid Hübner**Datum:** _____**Betr.:** Schreiben der Sociedad Venezolana de Exportación S.A. vom 13.08.20..., unterzeichnet von Herrn Guillermo Espadas, Verkaufsleiter – Unser Auftrag vom 21. Mai 20.. für Raffineriepumpen

Gemäß der Auftragsbestätigung von Herrn Espadas vom 29. Mai hat er die Pumpen gemäß unseren Vertragsbedingungen in seemäßiger Verpackung von hoher Sicherheit an Bord des Schiffes „Starlight“ verschifft.

Da auch die Dokumente mit dem reinen Konnossement bereits an die spanische Bank übergeben wurden, bittet die Firma um Zahlung.

Sobald wir die Maschinen an ihrem endgültigen Standort aufgestellt haben, wird die Sociedad Venezolana einen Techniker entsenden, der die Pumpen genau einstellen wird. Wir sollen Herrn Espadas mitteilen, wann die Ladung vom Bestimmungshafen nach Stuttgart gebracht wird, damit er sich darauf einstellen kann.

6.4.6.1

E-Mail X	
Von: mamberger@t-online.de	An: bormeneo@terra.es
Betreff: Pedido de cava. Nuestra conversación telefónica de ayer	
Estimado Sr. Bormeneo: De acuerdo con mi llamada de ayer, le detallo a continuación las condiciones de nuestro pedido: El cava deberá presentarse en botellas de vidrio verde de 0,75 litros, de acuerdo con la muestra que adjuntamos en el anexo (formato PDF conteniendo dibujo del modelo). Las botellas deberán rotularse con etiquetas que contendrán las declaraciones legales en lengua alemana y el logo de la empresa Mamberger GmbH (véase modelo adjunto). Las 1.000 botellas deberán numerarse de forma consecutiva, y marcarse con el “punto verde”. La licencia de este símbolo deberá pagarse en Alemania.	

Las botellas deben embalarse en cartones de a 6 unidades, adecuados para el transporte. Las cajas han de rotularse con la indicación: "frágil/cristal".

La entrega de las botellas tendrá que realizarse el día de la celebración, en el lugar de la misma, 12 horas antes de que comience, a fin de que exista margen suficiente para su refrigeración.

Le ruego nos confirme por esta vía el pedido expresado y todas las condiciones citadas, en particular las relativas a la entrega.

Quedo a la espera de sus noticias con un saludo muy cordial.

Andres Mamberger
Geschäftsführer

6.4.7

AKTENNOTIZ

Für: Herrn Hollweg

Anruf von: Astrid Hübner bei Herrn Espadas, Sociedad Venezolana de Exportación S.A., Caracas, Venezuela am... (Datum)

Verfasst von: Astrid Hübner

Betr.: Mitteilung an die obige Firma, dass die Pumpen installiert werden können.

Auf Ihren Wunsch habe ich heute Herrn Espadas in Caracas angerufen und ihm mitgeteilt, dass die Pumpen gestern angekommen sind. Ich habe ihn gefragt, ob es möglich ist, den Techniker schon nächste Woche zu schicken.

Er hat bereits eine Vorbuchung bei Lufthansa über Frankfurt vorgenommen. Sein Techniker, Herr Manzano, würde mit einem Assistenten kommenden Dienstag um 12.27 Uhr europäischer Zeit in Stuttgart ankommen. Herr Manzano spricht gut Deutsch.

Herr Espadas bittet um Reservierung von 2 Einzelzimmern für 5 Nächte. Ich habe ihm die Reservierung und eine schriftliche Faxbestätigung zugesagt. Er wird uns ebenfalls ein Bestätigungsfax der Ankunftszeit schicken, damit wir unseren Fahrer am kommenden Dienstag zum Flughafen schicken können.

Da wir bisher die Kostenfrage noch nicht geklärt hatten, haben wir uns darauf geeinigt, dass wir für den Aufenthalt der beiden Herren aufkommen und Herr Espadas die Flugkosten trägt. Auch das soll ich per Fax bestätigen.

Transkription

- Venezolana, buenos días. ¿En qué puedo servirle?
- Buenos días, soy Astrid Hübner de la empresa Mirabell en Stuttgart, Alemania. Póngame, por favor, con el Sr. Espadas.
- En seguida le paso.
- Gracias.
- ◆ Buenos días, Sra. Hübner. Espadas al teléfono.
- Buenos días, Sr. Espadas. Me dirijo a Vd., porque mi jefe está de viaje y me pidió que le llamara.
- ◆ Vd. dirá.
- Como sabe, anteayer llegaron las bombas, tal y como le confirmamos por escrito. Ahora tenemos prisa en su rápida instalación para ponerlas en funcionamiento.
- ◆ Efectivamente. Yo me iba a poner en contacto con Vds. para ver cuándo les mando el técnico.
- Pues lo antes posible. En realidad lo necesitamos con urgencia. ¿Sería posible la próxima semana?
- ◆ Por supuesto. Tenemos una prerreserva en Lufthansa, vía Frankfurt, el vuelo llegaría a Stuttgart el martes próximo a las 12.27, hora europea. Se desplazaría nuestro ingeniero de mantenimiento, el Sr. Manzano, con un ayudante. El Sr. Manzano habla muy bien alemán.
- Ah, sí. Esa combinación nos vendría muy bien. ¿Quiere que les reservemos alojamiento en Stuttgart?
- ◆ Sería estupendo, muchas gracias. Necesitaríamos dos habitaciones individuales durante 5 noches.
- Estupendo, yo me encargo de su hotel y les pasaré un fax con la reserva. Confirменos por fax la hora de llegada. Un conductor de la empresa irá a recogerlos al aeropuerto el próximo martes.
- ◆ Una cosa, ¿quién correrá con los gastos de alojamiento, Sra. Hübner? Este detalle no lo habíamos acordado.
- Realmente debo consultarlo, pero como Vds. se pagan su vuelo, estoy segura de que podremos asumir todos los gastos de la estancia de su personal. De todos modos, se lo confirmaré mañana por fax.
- ◆ De acuerdo, muchas gracias. Estoy convencido de que al final de la semana que viene tendrán las bombas instaladas a pleno rendimiento. Y ya sabe, para cualquier cosa, póngase en contacto conmigo.
- Muchas gracias, así lo haré. Muy buenos días.
- ◆ Adiós y buenos días.

Allgemeiner Hinweis

Die Zahlungsvereinbarung ist bereits beim Kaufvertrag zwischen Käufer und Verkäufer festgelegt worden. Die verschiedenen Modalitäten (Vorauszahlung, Barzahlung, Zahlung auf Ziel) werden im Einführungskapitel ausführlich dargelegt.

Die häufigste und einfachste Art der Zahlung ist die Banküberweisung. Da jeder Kaufmann über ein Bankkonto verfügen muss, um geschäftsfähig zu sein, geschieht es häufig, dass Geschäftspartner nicht einmal Rechnungen schicken, sondern sich zum Ausgleich ihrer Konten Kontoauszüge vorlegen (7.2.2). Wenn in der Rechnung oder im Kontoauszug Diskrepanzen festgestellt werden, muss eine entsprechende Mitteilung erfolgen (7.2.3, 7.2.4, 7.2.5).

Das Einführungskapitel enthält die gängigen Zahlungsarten und erwähnt auch die Möglichkeit der elektronischen Zahlung. Hier empfiehlt es sich darauf hinzuweisen, dass die Banken zwar schon sichere Zahlungssysteme anbieten, dass es hier jedoch noch Spielraum für Verbesserungen im Bereich der EDV-Sicherheit gibt.

In Deutschland wird der Wechsel im nationalen Handelsverkehr wenig gebraucht. Dies ist jedoch in Spanien anders. Auch im internationalen Geschäft ist er von Wichtigkeit, insbesondere bei Geschäften, die auf Basis „Dokumente gegen Akzept“ oder gegen Akkreditiv abgewickelt werden.

Unter 7.4.3 stellt der Lückentest Auszüge aus dem Originaltext des spanischen Wechselgesetzes dar, der recht schwierig ist und daher nur Studierenden mit entsprechendem Hintergrundwissen vorgelegt werden sollte.

Das noch viel komplexere Thema des Dokumentenakkreditivs wird erst in Kapitel 13 „Los servicios bancarios en la exportación“ angesprochen.

Lösungen

7.4.1

- a. El comprador puede efectuar el pago del producto o servicio recibido de forma anticipada, inmediata o por medio del pago a plazos.
- b. Antes de proceder al pago, el comprador debe comprobar si la mercancía recibida o el servicio prestado corresponden a las condiciones estipuladas en el contrato. Además, debe convencerse de que la documentación mercantil remitida por el vendedor (factura, extracto de cuenta, etc.) es correcta en todos sus términos.
- c. Las modalidades de pago más comunes en el comercio exterior son: el cheque, la transferencia bancaria, la letra de cambio, el giro postal internacional, la carta de crédito y el pago electrónico.

- d. Las transacciones de pago electrónicas se efectúan a través de Internet y por un sistema cifrado de acceso al sistema bancario.
- e. En muchos casos es necesario operar con distintas monedas, porque en los países de divisa débil los proveedores desean recibir el pago no en su moneda nacional, sino en una divisa más fuerte y estable, de entre las admitidas en el comercio internacional.
- f. Por lo que se ha indicado en e., muchos países insisten en que sus facturas sean pagadas en monedas de aceptación universal, como el dólar, el yen o el euro, para reducir los riesgos de tipos de cambio.

7.4.2

1. Les rogamos nos envíen las mercancías inmediatamente.
2. En nuestra carta les rogamos nos enviaran/enviasen las mercancías antes del fin de la próxima semana.
3. No creemos que se les pueda otorgar un abono en cuenta por esta cuantía.
4. Él no creía que el asunto del cliente se hubiera/hubiese solucionado.
5. El proveedor se da cuenta de que la solicitud del cliente no puede ser atendida.
6. Ayer nos dimos cuenta de que la factura todavía no había sido pagada/que todavía no se había pagado la factura.
7. El jefe dice que hoy no tenemos que trabajar horas extraordinarias.
8. El jefe dijo que el mes próximo nadie podría irse de vacaciones, porque habría mucho trabajo.

7.4.3

La letra de cambio

La Ley 19/1985, de 16 de Julio, cambiaria y del cheque, publicada en el Boletín Oficial del Estado N° 172, de 19 de Julio, establece en su capítulo primero, **artículos 1 a 13**, las **características** de la emisión y de la forma de la letra de cambio.

En el texto original de la Ley todavía se habla de “pesetas”. La legislación posterior establece ya que la mención en otros preceptos a la unidad **monetaria** “peseta” se entenderá referida a la moneda europea “euro” a **partir** de su puesta en circulación.

Reproducimos a continuación algunos artículos:

“Artículo 1°. La letra de **cambio** deberá contener:

1. La denominación de letra de cambio inserta en el **mismo** título expresada en el idioma empleado para su redacción.
2. El mandato puro y simple de **pagar** una suma determinada en pesetas o moneda extranjera **convertible** admitida a cotización oficial.
3. El nombre de la **persona** que ha de pagar, denominada librado.
4. La indicación del vencimiento.
5. El **lugar** en que se ha de efectuar el pago.
6. El nombre de la persona a quien se ha de hacer el pago o a **cuya** orden se ha de efectuar.
7. La **fecha** y el lugar en que la letra se libra.
8. La **firma** del que emite la letra, denominado librador.”

“Artículo 5°. La letra de cambio podrá ser **pagadera** en el domicilio de un **tercero**, sea en la localidad en que el librado tiene su domicilio, sea en **otra** localidad.

En este **caso**, el pago se reclamará del tercero, salvo que se exprese que pagará el propio librado.”

“Artículo 7°. Cuando en una letra de cambio figure escrito el **importe** de la misma en letra y en números será válida la cantidad escrita en letra, en caso de **diferencia**.

La letra de cambio cuyo importe esté escrito varias veces por suma diferente, ya sea en letra, ya sea en números, será válida por la **cantidad** menor.”

7.4.4

Das Gesetz 19/1985 vom 16. Juli über den Wechsel und den Scheck, das im Offiziellen Gesetzblatt Nr. 172 vom 19. Juli veröffentlicht wurde, bestimmt in seinem ersten Kapitel, Artikel 1 bis 13, die Eigenschaften der Ausstellung und der Form des Wechsels.

Im Originaltext des Gesetzes wird noch von „Peseten“ gesprochen. Die nachfolgende Gesetzgebung setzt bereits fest, dass die Erwähnung in anderen Vorschriften der Währungseinheit „Peseta“ sich auf die europäische Währung „Euro“ beziehen soll, nachdem diese in Umlauf gebracht worden ist.

Wir geben nachfolgend einige Artikel wieder:

Artikel 1. Der Wechsel muss enthalten:

1. Die Bezeichnung Wechsel auf dem Titel selbst in der Sprache, in welcher er ausgestellt wird.
2. Die uneingeschränkte Anordnung, eine bestimmte Summe in Peseten oder einer ausländischen konvertiblen Währung, die zu der offiziellen Notierung zugelassen ist, zu zahlen.
3. Den Namen der zur Zahlung verpflichteten Person, der (Wechsel-)Bezogene.
4. Die Angabe der Fälligkeit.
5. Den Ort, an dem die Zahlung zu erfolgen hat.
6. Den Namen der Person, an die oder an deren Order die Zahlung zu erfolgen hat.
7. Das Datum und den Ort, an denen der Wechsel ausgestellt wird.
8. Die Unterschrift der den Wechsel ausstellenden Person, den (Wechsel-)Aussteller.

Artikel 5. Der Wechsel kann am Wohnort eines Dritten zahlbar gestellt werden, sei es am Ort, an welchem der Bezogene seinen Wohnsitz hat oder an einem anderen Ort.

In diesem Fall wird die Zahlung vom Dritten eingefordert, es sei denn, es wird ausdrücklich angegeben, dass der (Wechsel-)Bezogene selbst zahlen wird.

Artikel 7. Wenn auf einem Wechsel der Betrag desselben in Worten und in Zahlen geschrieben steht, gilt im Abweichungsfall der in Worten geschriebene Betrag.

Der Wechsel, dessen Betrag mehrmals in unterschiedlicher Höhe geschrieben erscheint, sei es in Worten oder in Zahlen, ist in Höhe des niedrigeren Betrages gültig.

7.4.5

AKTENNOTIZ

Für: Herrn Schauerte

Verfasst von: (Ihr Name)

Datum: _____

Betr.: Schreiben der Firma Licores Barragán, S.L., Santander, Spanien vom 30. Okt. 20... bezüglich der Lieferung von Kirschlikör im letzten Monat

Herr Eduardo Barragán, Einkaufsleiter, bestätigt die Lieferung seines Auftrags vom 28. April, die letzte Woche ankam.

Unsere Rechnung wurde auch richtig auf die bestellten 45 Kisten à 12 Literflaschen ausgestellt. Als man jedoch die Ware auspackte, wurde festgestellt, dass die Sendung nur 43 Kisten enthielt. Dies hat man auch dem Spediteur mitgeteilt, der dies bestätigt hat.

Herr Barragán bittet daher um Ausstellung einer neuen Rechnung mit dem richtigen Betrag und der wirklich gelieferten Anzahl der Kisten, da er sonst nicht zahlen kann.

Die Bestätigung des Spediteurs über die Anlieferung von lediglich 43 Kisten ist beigelegt.

7.4.6.1

E-Mail



Von: klangstimme@berlin.de

An: castro-hijos@llobregat.es

Betreff: Recepción de la mercancía. Pedido ref. KJS 324/20...

Estimado Sr. Castro jr.:

Confirmamos por el presente la recepción de los 3.000 discos compactos correspondientes a nuestro pedido de referencia.

Hemos verificado la calidad y comprobado la excelente sonoridad del producto. Con fecha de hoy, damos orden de pago por el importe de este pedido, 4.750,00 €, en su cuenta del Banco Espíritu Santo en Llobregat.

Estamos seguros de que estos CDs se venderán muy bien y estamos planteándonos ya un pedido adicional. Por este motivo, deseamos preguntarle si se nos aplicaría un descuento por cantidad y, en su caso, si disfrutaríamos de un aplazamiento de pago.

Le rogamos confirme el ingreso de nuestra transferencia y les saludamos muy atentamente.

Klang & Stimme GmbH
(Ihr Name)

7.4.6.2

An: Comercial Argentina S.A.
Av. del Perú, 240
1043 Buenos Aires
Argentina

Atención: Sr. Manzanares
Fax.Nr.: 0054 1 270 987 22

FAX

Hamburg, 17 de octubre de 20...

Von: Lübkemann & Schrater GmbH

Seitenzahl: 2

Asunto: Extracto de cuenta del tercer trimestre 20...
Discrepancias observadas

Estimado Sr. Manzanares:

En nuestra última revisión de las cuentas con nuestros socios comerciales correspondiente al tercer trimestre de este ejercicio, hemos registrado algunas discrepancias entre el extracto que Vd. nos ha enviado y nuestra contabilidad. En particular nos referimos al extracto N° 490213/gpa.

Antes de proceder a realizar la transferencia, le rogamos, previa verificación de las cuentas, efectúe las siguientes correcciones:

Falta en primer lugar el abono N° 24, de fecha 20 de agosto, por importe de 240,50 US\$, que debería habernos sido anotado por una partida no servida y cargada en cuenta. En la partida correspondiente al envío de piezas de maquinaria, apunte 24 de nuestra contabilidad, olvidaron deducirnos un descuento por cantidad del 5%, cuya resultante sería un importe de 36,50 US\$.

El abono total correspondiente a los dos ajustes anteriores asciende a 277,00 US\$ a nuestro favor.

Mediando su conformidad, les rogamos abonen este importe en el extracto de cuenta correspondiente al próximo trimestre. Le rogamos una breve confirmación escrita de todos estos extremos.

Agradeciendo sus atenciones, le saludamos muy atentamente.

Lübkemann & Schrater GmbH
División de Contabilidad
(Ihre Unterschrift)

7.4.7

AKTENNOTIZ**Für:** _____**Anruf von:** García Hermanos S.L., Valladolid, Herr Alvarez**Verfasst von:** Anja Fischer**Betr.:** Unser Anruf vom ... bei der Buchhaltung obiger Firma
Unsere Rechnung Nr. 4098 214

Ich habe heute auf Ihren Wunsch Herrn Alvarez angerufen. Er sagte mir, der Betrag von 3.450 € sei letzte Woche überwiesen worden.

Ich teilte ihm mit, dass wir noch Transportkosten in Höhe von 160 € plus 15 € Bankgebühren von ihm bekommen.

Herr Alvarez bittet uns um Ausstellung einer neuen Rechnung über diese Beträge. Wenn wir ihn vorab per Fax entsprechend unterrichten, überweist er das Geld sofort vor Erhalt dieser Rechnung.

Transkription

- García Hermanos. Buenas tardes.
- Buenas tardes, soy la Sra. Fischer de la empresa Richards de Wuppertal, Alemania. Póngame por favor con el departamento de contabilidad.
- En seguida le paso.
- Muchas gracias.
- ◆ Buenas tardes, Antonio Alvarez de contabilidad.
- Hola, buenas tardes, Sr. Alvarez. Soy la Sra. Fischer de Richards, en Wuppertal. Le llamo desde Alemania con relación a la factura n° 4098 214.
- ◆ Ah, sí, la pagamos la semana pasada. ¿Ha habido alguna incidencia?
- En realidad, no, pero hay un pequeño problema. Hemos recibido su transferencia por importe de 3.450,00 euros y todo está en orden. Pero lo que ocurre es que olvidamos incluir en la factura el importe de los gastos de transporte que Vds. debían también abonar. Además tengo que indicarle que este importe no lo recibimos neto, pues el banco nos descontó 15 euros por gastos de transferencia.
- ◆ Vamos a ver: ¿A cuánto asciende la factura por transporte?
- Exactamente serían 160,00 euros por transporte.
- ◆ Mire, le propongo lo siguiente: Expídanos una factura nueva por el importe de esos 160,00 euros más los 15,00 euros de gastos bancarios. Adelántemela por fax y yo me ocupo de que reciban el importe neto. La forma de pago será como en la primera factura por transferencia SWIFT.

- Estupendo. Con ello queda resuelto el asunto. Le ruego disculpe las molestias y quedo a la espera de su segundo pago. Ahora mismo daremos instrucciones para que se expida la nueva factura, que les adelantaremos en seguida por fax.
- ◆ Creo que ésta es la mejor solución. Así, está todo arreglado.
- Muchas gracias y muy buenas tardes, Sr. Alvarez.
- ◆ Adiós, Sra. Fischer.

8 Problemática en la entrega

Allgemeiner Hinweis

Lieferverzögerungen (8.2.1, 8.2.2), sind immer ein Grund für Ärger und daher von beiden Seiten zunächst höflich und vorsichtig zu behandeln, bis die Ursache ermittelt worden ist. In den meisten Fällen können Lösungen gefunden werden (Preisnachlass usw.), es sei denn, es handelt sich um Saisonware oder fest eingeplante Zulieferungen. In solchen Fällen ist meistens eine Stornierung des Auftrages unvermeidlich.

Probleme in der Lieferung treten ebenfalls auf, wenn die gelieferte Menge unzureichend ist, zu viel oder zu wenig geliefert wurde (8.2.3) oder andere Mängel in der Lieferung aufgetreten sind. In diesem Fall kann der Auftrag als nicht erfüllt gelten, und der Käufer wäre sogar berechtigt, gegebenenfalls von seinem Vertrag zurückzutreten.

Lieferverzögerungen oder andere aufgetretene Störungen in der Lieferung sollten deshalb möglichst erklärt werden und der Lieferant sollte sich dafür entsprechend entschuldigen, wenn die Ursache von ihm oder seinen logistischen Partnern zu verantworten ist. In einigen Fällen, besonders dann, wenn es sich um einen wertvollen Kunden handelt, sollte der Lieferant auch gewisse Konzessionen einräumen (8.2.4). Trifft ihn jedoch keine Schuld, sollte er dies dem Kunden höflich, aber bestimmt mitteilen.

Bei Problemen sind in jedem Fall die Bedingungen der eingegangenen Verträge ausschlaggebend. Dies gilt im internationalen Handel insbesondere bei den INCOTERMS.

Lösungen

8.4.1

- a. Si la entrega se retrasa o no se presta de forma completa o parcial, se da un caso de incumplimiento del contrato de compraventa por parte del vendedor, salvo en los casos de fuerza mayor.
- b. En estos casos el comprador tiene derecho a exigir del vendedor, en su caso mediante reclamación ante los tribunales, una compensación por los perjuicios derivados de ese incumplimiento.
- c. Una pena convencional es una indemnización acordada por ambas partes en el contrato de compraventa para el caso de incumplimiento.
- d. Si el comprador sigue interesado en las mercancías, incluso en el caso de que exista alguna forma de incumplimiento del contrato, éste notificará al vendedor que el pedido se cancelará si las mercancías no se entregan en un cierto plazo o en una determinada fecha.
- e. En caso de incumplimiento, el vendedor responderá con una disculpa, acompañada de una explicación relativa a las causas del retraso o del cumplimiento parcial. El vendedor también puede realizar algunas concesiones para inducir al comprador a aceptar esta situación.

- f. En este caso procede investigar dónde se encuentra la mercancía no recibida. Esta investigación puede aclarar si solamente se retrasó, se mandó a una dirección errónea o se perdió en tránsito.

8.4.2

Solución de conflictos en el caso de incumplimiento de un contrato

Los conflictos que pueden plantearse en la interpretación o ejecución de los contratos internacionales plantean el problema de la selección del tribunal competente al cual los contratos deben ser sometidos.

En primer lugar, debe señalarse que no existe una jurisdicción internacional de derecho privado. Cuando surge un litigio entre dos entidades de nacionalidad diferente, éste se tramitará en general ante el tribunal que fue fijado en el contrato como fuero, sea en el país del suministrador o en el país del comprador.

Otra medida para evitar futuros conflictos jurídicos en materia comercial puede ser la determinación en el contrato de una instancia extrajudicial especializada en la resolución de dichos conflictos, como por ejemplo la Corte Internacional de Arbitraje de la Cámara de Comercio Internacional de París, etc.

8.4.3

1. del	2. las	3. son	4. vendida	5. en	6. que
7. siendo	8. hasta	9. al	10. caso	11. del	12. y
13. las	14. comprada	15. salvo	16. en	17. los	18. será
19. cosa	20. que	21. a	22. en	23. se	24. al
25. momento	26. fuera	27. identifiquen	28. todo	29. por	30. como

8.4.4

AKTENNOTIZ

Für: Herrn Dirk Dinkelmeyer

Verfasst von: _____

Betr.: Beschwerde der Luminarias Cesaraugusta S.L., Zaragoza vom 25. Oktober 20...

Herr Salomón Bielsa, der den Brief unterschrieben hat, beschwert sich massiv über die wiederholten Verspätungen in der Lieferung unserer Produkte während der letzten sieben Monate. Er hat große Probleme, seine Kunden pünktlich zu beliefern und die Installation der elektrischen Beleuchtungssysteme ordnungsgemäß durchzuführen.

Herr Bielsa weist darauf hin, dass wir seit 10 Jahren immer perfekt geliefert und Luminarias Cesaraugusta ebenso pünktlich gezahlt haben. Er ist sehr ärgerlich und macht unmissverständlich deutlich, dass er die Unregelmäßigkeit unserer Lieferung in dieser Form nicht mehr tolerieren wird.

Die Aufträge Nr. 189044A und 189057B aus dem vergangenen Quartal stehen noch aus. Falls wir diese nicht pünktlich liefern, sieht er sich trotz der Qualität unserer Produkte gezwungen, die Geschäftsbeziehung mit uns zu beenden.

8.4.5.1

Beleuchtungssysteme Dinkelmeyer KG**Holzhauser Str. 24 · 32425 Minden, Westf**

Luminarias Cesaraugusta S.L.
Atención: Sr. D. Salomón Bielsa
Calle de los Angeles, 49 bajos
50074 ZARAGOZA
SPANIEN

Minden, 30 de octubre de 20...

Estimado Sr. Bielsa:

Confirmando por la presente la recepción de su carta del 25 de octubre, cuyo contenido hemos estudiado con atención.

En primer lugar debo transmitirle mis excusas por los retrasos que se han venido produciendo en los últimos siete meses a los suministros que Vds. nos solicitaron, circunstancia que lamento extraordinariamente.

El motivo debe buscarse en nuestro departamento de producción, en el cual hemos tenido muy serias incidencias, con frecuentes averías en la maquinaria principal de la cadena productiva. Dichas averías no siempre han podido solventarse con la rapidez que hubiésemos deseado, pues el servicio de mantenimiento de la firma suministradora ha tenido enormes dificultades en la reparación de la compleja instalación. Actualmente, podemos indicar que dichos problemas han sido superados.

A pesar de estas dificultades, y pensando siempre en nuestros clientes, los plazos de entrega fueron incumplidos por muy pocos días, para lo que fue necesario adoptar medidas extraordinarias, como la prolongación de jornada o el trabajo en festivos.

En el momento actual podemos asegurarle que los pedidos pendientes de suministro (números 189044A y 189057B), y todos los que nos remitan en el futuro, le serán servidos a plena satisfacción, y con la puntualidad que siempre ha caracterizado a nuestra empresa.

Reiterándole nuestras disculpas por las molestias que hayan podido causarles los retrasos citados, quedamos a la espera de sus noticias con muy atentos saludos.

Dirk Dinkelmeyer
Gerente

8.4.5.2

An: Telefónica de Venezuela S.A.
Fax Nr.: 00582 709 24130
Von: Globaltechnik AG
Fax Nr.: 0049 6421 398 750

FAX**N° de páginas:** 2

Marburgo, 25 de marzo de 20...

Asunto: Su pedido de máquina tipo 985 PH
Expedición

Estimados Sres.:

En relación con el servicio de su pedido de referencia, deseamos indicarles que la máquina está ya lista para su envío por vía marítima y debía ser embarcada en Hamburgo el 24 de marzo a bordo del buque MS "Cristóbal Colón".

Nuestra empresa de transportes, la firma See- und Luftfracht GmbH, Gießen, nos ha comunicado hoy que la máquina fue ingresada a bordo, pero, por razones técnicas de carga, ha tenido que ser descargada de nuevo y habrá de ser embarcada en otro buque, el MS "Santa María", que zarpará de Hamburgo en dirección a Venezuela previsiblemente a principios de abril.

Por este motivo, la carga no llegará a Venezuela antes de mitad de mayo, dado que la singladura, por los distintos atraques en puertos intermedios, durará como mínimo seis semanas.

Ponemos esta circunstancia en su conocimiento, y le rogamos tenga comprensión de esta situación, que genera un retraso totalmente ajeno a nuestra voluntad.

Esperando que la máquina les llegue en perfecto estado, les mantendremos informados de las circunstancias del transporte y les saludamos muy atentamente.

(Ihre Unterschrift)

8.4.7

AKTENNOTIZ

Für: _____

Verfasst von: Karin Kramer

Anruf bei: Firma Multicines S.A., Torreblanca am...

Gesprächspartner: Herr Gutiérrez

Betr.: Unzureichende Lieferung von Sitzreihen für ein in Kürze zu eröffnendes Kino

In Ihrem Auftrag habe ich heute Herrn Gutierrez angerufen. Er war sehr ungehalten über unsere unzureichende Lieferung und sagte, dass möglicherweise das Kino nicht pünktlich öffnen kann.

Ich habe mich entschuldigt und ihm versichert, dass mein Anruf dazu diene, die Sachlage zu klären.

Es ist folgendermaßen: Der Kinosaal hat 23 Sitzreihen mit einem Mittelteil und zwei Flügeln. Die zentralen Sitze und der linke Flügel wurden richtig geliefert und sind bereits installiert worden. Das Problem ist der rechte Flügel, bei dem 2 Sitze pro Reihe fehlen.

Da die Eröffnung in bereits 10 Tagen geplant ist, habe ich mit unserer Produktion gesprochen, die mir zusagte, die 46 fehlenden Sitze in einer Woche nachzuliefern. Auch das wird knapp für Herrn Gutierrez, da ihm dann nur 3 Tage für die Montage verbleiben. Er möchte die Lieferung in 6 statt in 7 Tagen haben, da auch der Teppichboden auf der rechten Seite noch verlegt werden muss.

Ich habe unter diesem Druck 6 Tage zugesagt. Herr Gutierrez droht damit, dass, wenn wir die Lieferzeit von 6 Tagen nicht einhalten, er uns alle Überstunden und Nacharbeit in Rechnung stellen wird. Außerdem müssen wir alle Kosten für Transport und Lieferung zahlen.

Ich habe den Vorfall erneut bedauert und ihm eine schriftliche Faxbestätigung zugesagt.

Transkription

- Multicines S.A., buenas tardes.
- Buenas tardes, les llamo de Bürosysteme Schneider GmbH en Bielefeld. Soy la Sra. Kramer. ¿Puedo hablar con el Sr. Gutiérrez, por favor?
- Le paso en seguida.
- Gracias.
- ◆ Buenas tardes, Sra. Kramer, Gutiérrez al aparato. ¡Menos mal que llama! No sabemos si vamos a poder inaugurar la sala del cine porque su envío no vino conforme. ¡Me llevé un disgusto enorme!
- Lo sentimos muchísimo, Sr. Gutiérrez. Nunca nos había ocurrido esto. No obstante, quiero disculparme y el motivo de mi llamada es aclarar todos los puntos para ofrecerles una solución rápida.
- ◆ Mire, se lo voy a explicar muy claramente: La sala de cine consta de 23 filas de asientos, con un cuerpo central y 2 alas. Los asientos centrales y el ala izquierda, que vinieron bien, ya están instalados, pero en el ala derecha faltan 2 asientos por fila.
- Aha... Y por favor, ¿cuándo es la inauguración?
- ◆ En 10 días deberíamos abrir al público, si todo está listo.
- Vamos a ver. Hemos consultado con nuestro jefe de producción cuándo estarían listos esos 46 asientos. Nos dijo que forzando mucho podrían servirse en una semana, ¿qué le parece?
- ◆ Bueno, es decir, que los asientos estarían servidos en 7 días a partir de hoy.
- Sí, efectivamente.
- ◆ Pues, aún así es muy justo. ¡Piense que sólo me quedarían 3 días para su instalación y el enmoquetado del ala derecha! Necesito un día más.
- De acuerdo. Creo que podremos atender su solicitud en 6 días. De todas formas se lo confirmaré dentro de media hora por fax.
- ◆ Si me lo sirven en 6 días, creo que podremos solucionar este problema. Pero tienen que ser puntuales. Si no, les tendré que cargar todas las horas extraordinarias con suplemento de nocturnidad que necesitamos para instalar los asientos. Además, debe quedar claro que Vds. se hacen cargo de todos los gastos de transporte en este segundo envío.
- Por supuesto, nos haremos cargo de los gastos de transporte y cumpliremos el plazo de 6 días.
- ◆ De acuerdo. Confírmeme todos estos puntos por escrito y piense que aún así irá todo muy justo.
- Créame que lo sentimos mucho. En seguida le paso el fax de confirmación.
- ◆ Bien. Muchas gracias.
- Adiós, Sr. Gutiérrez.

Allgemeiner Hinweis

Beschwerden über falsch gelieferte oder beschädigte Waren (9.2.1, 9.2.3) oder unzureichende Dienstleistungen (9.2.2) rufen häufig Ärger hervor. Bevor man diesem jedoch Luft macht, sollte beidseitig auf höfliche und vorsichtige Weise geprüft werden, wo der Fehler liegt. Ist die Beschwerde berechtigt, empfiehlt sich für den Lieferanten eine kulante und großzügige Regelung, um den Kunden zufrieden zu stellen (9.2.4). In manchen Fällen zeigt der Lieferer sogar Kulanz, wenn ihn keine oder nur geringfügige Schuld trifft. Dies hängt ganz von seinem Verhältnis zum Kunden oder von dessen Wichtigkeit ab. In jedem Fall wird er sich bemühen, eine Lösung zu finden, die beide Seiten zufrieden stellt (9.2.5). Dies ist sicherlich nicht immer leicht, hilft aber das Geschäftsklima zu verbessern und sichert für die Zukunft gute Geschäftsbeziehungen.

Wenn Reklamationen von Kunden berechtigt sind, haben diese das Recht vom Vertrag zurückzutreten. Sie werden dies aber nur tun, wenn sie die Waren nicht behalten wollen. Daher empfiehlt es sich für den Lieferanten, diesen Kunden eine Lösung anzubieten.

Umgekehrt gibt es natürlich auch ständig unzufriedene Kunden, die versuchen sich beim Lieferanten einen Vorteil zu verschaffen. Hier ist ein Hinweis auf Lieferbedingungen, den Ablauf der Garantiezeit oder Nichtzuständigkeit am Platz.

Nur in Fällen, wo eine gütliche Lösung letztendlich nicht möglich ist, sollte auf Schiedsgerichtsbarkeit zurückgegriffen werden. Diese Wahl ist günstiger und nicht so langwierig wie ein Gerichtsverfahren, das sich für beide Seiten als unangenehm und teuer erweist.

Lösungen

9.4.1

- a. Si el comprador no está conforme con la mercancía recibida o el servicio prestado, procederá formular la correspondiente reclamación al vendedor.
- b. Una reclamación puede referirse a la identidad, la cantidad o la calidad del suministro recibido.
- c. Si se trata de un error por parte del vendedor, el comprador tendrá derecho a rescindir el contrato, poniendo los suministros a disposición del vendedor y reclamando algún pago anticipado.
- d. Es usual otorgar al comprador una garantía de suministro y funcionamiento durante un período fijo, cuando se trata de productos técnicos que requieren un mantenimiento regular u otro servicio especial al cliente.
- e. Si el vendedor recibe una reclamación de su cliente, la aceptará, si la considera justificada; si considera que es en parte justificada, propondrá un compromiso; y la rechazará, si está seguro de que la reclamación es injustificada.

- f. Si el daño se produce durante el transporte, hay que comprobar si la mercancía fue correctamente embalada y empaquetada. Si fue así, se debe establecer contacto con la compañía de transporte y la sociedad de seguros que puedan haber intervenido.
- g. En casos de discrepancias entre el comprador y el vendedor debe sustanciarse el asunto en los tribunales competentes o en una corte de arbitraje según la instancia que se haya previsto en el contrato de compraventa.

9.4.2

1. ¡Envíe(n)me las muestras por mensajería, por favor! ¡No me las envíe(n) por correo!
2. ¡Escribídnos la carta en español! ¡No nos la escribáis en alemán, porque nuestros clientes no la entenderán!
3. ¿Ha(n) entendido Vd(s). la reclamación de su cliente? Si no la ha(n) entendido, envíe(n)nosla hoy mismo.
4. ¡Transfiéreme el importe en dólares! ¡No me lo transfieras en euros!
5. Díga(n)melo sinceramente, si no está(n) satisfecho(s)/a(s) con nuestro envío.
6. Todavía no hemos recibido su envío n° 3098. ¡No lo reclame(n) a la compañía de transportes; recláme(n)lo a la naviera!
7. ¡No examinéis la mercancía, sino el embalaje y la documentación! ¡No la examinéis mañana, sino hoy mismo!
8. ¿Ha(n) entendido Vd(s).este ejercicio? Si no lo ha(n) entendido, ¡repíta(n)lo, pero no en seguida, sino tómese un tiempo!)

9.4.3

Extracto de unas Condiciones Generales de Compra

Recepción

Las mercancías deberán ser **entregadas** y los servicios prestados, de acuerdo con las condiciones particulares y las **especificaciones** técnicas indicadas en el pedido, entregando los certificados de fabricación y calidad correspondientes.

Asimismo, deberá entregar copia de los **certificados** de acreditación que sean de aplicación según la **legislación** vigente sobre prevención de riesgos laborales, así como la "ficha de seguridad del producto" en caso de tratarse de **productos** químicos.

De no cumplirse **dichas** condiciones, el comprador se reserva el **derecho** a la no aceptación del material o servicio contratado, de forma total o **parcial**, en el plazo máximo de 15 días hábiles, responsabilizándose el proveedor de los perjuicios **ocasionados** o de las penalizaciones a que hubiere lugar.

Los materiales defectuosos, si los hubiera, estarán a **disposición** del proveedor durante los 7 días hábiles siguientes al del aviso de la anomalía, declinándose cualquier **responsabilidad** sobre los mismos una vez transcurrido este plazo. Finalizado dicho plazo se procederá a la **devolución** al proveedor con los **gastos** de carga y transporte a cargo del mismo. Esta devolución motivará la no aceptación total o parcial de la entrega del proveedor, no admitiéndose factura sin previo abono o reposición correcta del **material** devuelto.

El **comprador** se reserva el derecho de efectuar, si lo estima oportuno, visitas periódicas al centro de producción del proveedor para comprobar el **proceso** de fabricación, estado y calidad de los materiales solicitados. Para ambas gestiones, el comprador podrá delegar, si lo cree conveniente, en **empresas** especializadas.

Cláusula Penal

En caso de **retraso** no justificado en la entrega del material o **servicio** u otras obligaciones sujetas a plazo, si el comprador no hiciera uso de la resolución del contrato, se aplicará una **penalización** del 1% por semana o fracción sobre el valor total del pedido y hasta un máximo del 10%.

9.4.4

Auszug aus den allgemeinen Kaufbedingungen

Übernahme

Die Waren müssen ausgeliefert und die Dienstleistungen erbracht werden, und zwar in Übereinstimmung mit den besonderen Bedingungen und technischen Spezifikationen, welche in Auftrag gegeben wurden. Hierbei sind die entsprechenden Herstellungs- und Qualitätszeugnisse beizubringen.

Ebenso ist eine Kopie der Zertifikate vorzulegen, welche die Erfüllung der anzuwendenden Rechtsvorschriften des Arbeitsschutzes nachweisen, sowie die „Sicherheitsbescheinigung des Produkts“, falls es sich um chemische Produkte handelt.

Wenn diese Bedingungen nicht erfüllt werden, behält sich der Käufer das Recht vor, die in Auftrag gegebene Ware oder Dienstleistung ganz oder teilweise in einer Frist von spätestens 15 Werktagen zurückzuweisen, wobei der Lieferer für die hierdurch entstandenen Schäden oder Vertragsstrafen aufzukommen hat.

Im Falle, dass Waren beschädigt sind, werden sie dem Lieferanten während der 7 Werktage zur Verfügung gestellt, die auf die Benachrichtigung des Schadens folgen. Hierbei wird nach Ablauf dieser Frist jede Haftung für dieselben abgelehnt. Nach Ablauf dieser Frist werden sie an den Lieferanten zurückgeschickt, wobei Fracht- und Transportkosten zu seinen Lasten gehen. Diese Rückgabe begründet die gesamte oder teilweise Nichtannahme der Sendung des Lieferanten. Eine Rechnung ohne vorherige Gutschrift oder korrekte Lieferung des zurückgegebenen Materials wird nicht zugelassen.

Der Käufer behält sich das Recht vor, wenn er es für angemessen erachtet, regelmäßige Besuche der Produktionsstätte des Lieferanten vorzunehmen, um den Herstellungsprozess, den Zustand und die Qualität der bestellten Materialien zu prüfen. Wenn der Käufer es für notwendig erachtet, kann er beide Aufgaben an Fachunternehmen delegieren.

Konventionalstrafe

Im Falle der nicht gerechtfertigten Verzögerung in der Auslieferung der Ware, Erbringung der Dienstleistung oder anderer fristgebundener Verpflichtungen wird, wenn der Käufer keinen Gebrauch von der Auflösung des Vertrages macht, eine Konventionalstrafe in Höhe von 1% pro Woche oder anteilig am Gesamtwert des Auftrages von bis zu höchstens 10% fällig.

9.4.5.1

E-Mail		X				
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 50%; padding: 5px;">Von: modewaren@freiburg.de</td> <td style="width: 50%; padding: 5px;">An: tejidos.serpa@soria.es</td> </tr> <tr> <td colspan="2" style="padding: 5px;">Betreff: Reclamación de sus balas de seda artificial</td> </tr> </table>			Von: modewaren@freiburg.de	An: tejidos.serpa@soria.es	Betreff: Reclamación de sus balas de seda artificial	
Von: modewaren@freiburg.de	An: tejidos.serpa@soria.es					
Betreff: Reclamación de sus balas de seda artificial						
Estimados Sres.: Acusamos recibo de su envío, que llegó ayer por la tarde en el plazo convenido. Sin embargo, el servicio no es plenamente satisfactorio, ya que 10 de las 85 balas de seda artificial llegaron en mal estado. La seda artificial se ha tejido en algunos corros con muy poca densidad; está muy floja y el tejido da de sí, por lo que no podemos utilizarla para la confección de blusas y vestidos. Por correo separado les enviamos una muestra del tejido que ha llegado en mal estado, para que puedan verificar nuestra reclamación. Les rogamos nos envíen sin dilación suministro de reemplazo de estas 10 balas defectuosas, sin cargo y franco domicilio. En el caso de que no puedan suministrar nos tejido de idéntico color y calidad (n° 2406 BV), solicitamos envío del material con mayor similitud. Dado que el tejido estaba previsto para la confección de la próxima colección de verano, necesitamos el envío por correo aéreo antes del día 4 de octubre. Sin otro particular, un cordial saludo, (Ihre Unterschrift)						

9.4.5.2

An: Ribas y Mansart, San Andrés
Atención: Sr. D. Pedro Carpintero
Fax Nr.: 0034 93 570128

FAX

Von: Produktimport KG, Neu-Isenburg
Fax Nr.: 0049 6102 5438311

Neu-Isenburg, 12 de abril de...

Seitenzahl: 1

Asunto: Propuesta de procedimiento arbitral

Estimado Sr. Carpintero:

Haciendo referencia a nuestras diferencias sobre el suministro del 10 de marzo pasado, relativas al precio final del cargamiento de nueces, reiteramos nuestra pretensión de obtener un descuento del 20% sobre el precio acordado, dado que el suministro contenía al menos en un 25% de los sacos nueces de cosechas anteriores a la de este año.

Teniendo en cuenta su negativa a conceder dicha rebaja en el precio, y de acuerdo con la cláusula arbitral de nuestro contrato, deseamos proponer como jueza en este asunto a la Sra. Gabriele Schneidewind, jurista de Hanover, que actuaría como árbitro nombrado por nuestra parte. Le rogamos por esta vía que proponga Vd., en el plazo de una semana, un árbitro que sea de su conformidad, de acuerdo con las reglas del "Hamburger Freundschaftliche Arbitrage", a las que remite nuestro contrato. Como Vd. sabe, dicho árbitro debe tener su domicilio y residencia en el territorio de la República Federal de Alemania.

Esperando sus noticias, en aras de una rápida solución a nuestras diferencias, le testimonio mi consideración.

Atentamente,
(Ihr Name)

9.4.6

AKTENNOTIZ

Für: Herrn Dipl.Ing. Sträther

Anruf von: Frau Rocasol, Carpintería Metálica y Laminados S.L.

Datum: am 22. Juli 20..

Verfasst von: (Ihr Name)

Betr.: Anruf von Frau Rocasol auf dem Anrufbeantworter gestern Abend

Auf die Beschwerde von Frau Rocasol vom 19.07. hatten Sie am 21.07. per Fax geantwortet. Frau Rocasol hat Sie gestern Abend offensichtlich nicht mehr angetroffen und Ihnen auf dem Anrufbeantworter folgende Nachricht hinterlassen:

Sie ist mit dem Inhalt Ihres Schreibens einverstanden. Wir sollen die Sache mit der Berechnung der Gehälter dringend regeln, da sie äußerst wichtig ist. Sie schlägt vor, dass Herr Wasmeyer ab kommendem Montag zur Installation nach Spanien kommt, er soll dann einige Probeläufe der elektronischen Zahlung durchführen und eine noch intensivere Schulung für die Eintragung der Aufträge durchführen.

Frau Rocasol schlägt des Weiteren vor, dass Herr Wasmeyer die ganze Woche bis Freitag bleibt. Wir sollen dies bestätigen, und wir sollen schon einen Flug für ihn für Montag buchen. Die Sache ist sehr dringend! Auf jeden Fall erwartet Frau Rocasol unsere Bestätigung.

Transkription

- Señor Sträther, buenas tardes. Soy Carmen Rocasol, gerente de Laminados. He recibido su fax y estoy conforme con su contenido. Pero, por favor, corrija el tema de las nóminas con urgencia, pues es de vital importancia.
El Sr. Wasmeyer podría estar aquí a partir del próximo lunes, para instalar todo, hacer algunas pruebas de pago electrónico y dar un curso más intensivo del registro de pedidos. Propongo que se desplace toda la semana hasta el viernes. Nos haremos cargo de su alojamiento, como Vd. propone. Confirменos su llegada, si pudiese ya reservar vuelo para el lunes. El asunto es muy urgente. Gracias. Espero su confirmación.

Allgemeiner Hinweis

Wenn Kunden nicht pünktlich zahlen, ist zunächst die Frage zu beantworten, ob sie nicht zahlen wollen oder nicht zahlen können. Beides ist unangenehm für den Verkäufer. Bevor er sich jedoch dazu entschließt rechtliche Schritte zu unternehmen, sollte er erst einmal höflich nachforschen, woran die Zahlungsverzögerung liegt.

Das früher übliche Prozedere des Verwendens von drei Mahnungen hat jetzt wesentlich kürzeren Fristen Platz gemacht. Im allgemeinen kann schon nach der ersten, nicht beantworteten Mahnung zu drastischeren Maßnahmen gegriffen werden. Doch sollte der Verkäufer oder Lieferant auch hier mit Fingerspitzengefühl arbeiten: Keinem Verkäufer kann daran gelegen sein, einen guten Kunden zu verlieren. Im Lehrwerk finden sich unter 10.2.1, 10.2.2 und 10.2.3 Beispiele einfacher Mahnungen. Unter 10.2.4 und 10.2.5 wird der Ton der Mahnung schon etwas schärfer, da diese zum wiederholten Male geschieht.

Falls der Kunde grundsätzlich zur Zahlung bereit ist, aber aus unvorhergesehenen Gründen vorübergehende Liquiditätsschwierigkeiten hat, sollte er sich unverzüglich mit seinem Lieferanten in Verbindung setzen und einen Aufschub erbitten (10.2.5). Bei treuen Kunden lässt der Lieferant in der Regel mit sich reden, schon deshalb, weil er den Kunden gern behalten möchte.

Die Möglichkeiten, eine Schuld einzutreiben sind: der Rechtsweg, welcher je nach Sachlage teuer werden kann; das Inkasso, die Einziehung fälliger Forderungen, meistens durch Banken, verursacht natürlich auch Kosten; und das Factoring, bei dem ein Finanzierungsinstitut von einem Verkäufer dessen Forderung auf Warenlieferung und Leistungen gegen seine Abnehmer einmalig oder laufend und gegebenenfalls unter voller Übernahme des Ausfallrisikos der angekauften Forderung übernimmt. Durch das Factoring wird die Sicherheit für den Verkäufer, zumindestens einen Teil seiner Forderung zu erhalten, erhöht; jedoch erhält er von dem Factor je nach Risikolage auch weniger Geld für seine Forderung.

Im Exportgeschäft kann das kommerzielle Risiko durch eine Kreditversicherung abgesichert werden. Für politische Risiken, die von privaten Kreditversicherungen nicht abgedeckt werden, kommen in verschiedenen Ländern staatliche Gesellschaften auf, in Spanien z.B. die im Eingangskapitel erwähnte CESCE, in Deutschland die Hermes-Kreditversicherungs-AG.

Lösungen

10.4.1

- a. Se produce retraso en el pago cuando, habiendo cumplido el vendedor todas las obligaciones derivadas del contrato, el comprador no satisface en el plazo convenido el precio del producto o servicio adquirido.

- b. Las causas principales del impago son: falta de diligencia en el trámite y cumplimiento de la obligación o la imposibilidad del comprador de proceder al pago por serias dificultades financieras o insolvencia.
- c. El vendedor puede utilizar varios mecanismos diferentes para obtener el pago de su deuda, por ejemplo: recurrir a la vía judicial, encomendar la gestión del cobro a una empresa especializada en estos servicios o transferir los derechos derivados de la deuda a un instituto de factoring.
- d. En el caso del factoring, el vendedor transmite la deuda a una empresa de factoring, por un importe variable según el riesgo, siempre inferior al crédito, de forma que la empresa de factoring deviene acreedora del comprador.
- e. Para asegurar el riesgo del pago en el comercio exterior puede acudir al seguro de crédito. El seguro de crédito de carácter empresarial aparece en la mayoría de los casos cubierto por las compañías de seguro de crédito, mientras que los riesgos políticos suelen cubrirse a través de las compañías públicas, en España por ejemplo por CESCE.
- f. El impago de un deudor puede tener consecuencias negativas para él, ya que el vendedor puede notificarlo a la asociación sectorial, a la cámara de comercio u otra institución. El deudor puede perder ciertos beneficios crediticios, así como su reputación comercial.
- g. Si el deudor se da cuenta de que no puede satisfacer su deuda a tiempo, debe notificarlo al acreedor antes de que éste le reclame el pago, con lo que de esta manera demuestra su buena fe.

10.4.2

El negocio del factoring

El contrato del factoring ofrece a la empresa un conjunto de servicios especializados que pueden ser contratados global o individualmente en el marco de una única relación contractual.

Se divide el factoring en servicios administrativos y financieros. Las tareas de administración incluyen la investigación e información sobre compradores o deudores, detalles de facturación, administración y contabilidad de los créditos frente a los compradores así como el cobro de los créditos pagaderos. Los servicios financieros incluyen para el factor la selección o clasificación de los compradores, la protección del riesgo de crédito frente a la posible insolvencia del deudor y en algunos casos también la cobertura del riesgo político. Finalmente el factor otorga al cedente de la deuda un crédito sobre la deuda y acepta el riesgo total del mismo.

10.4.3

- | | | | | | |
|--------------|------------|-------------|-----------|--------------|-------------------|
| 1. de | 2. la | 3. en | 4. como | 5. frente | 6. que |
| 7. pueden | 8. una | 9. o | 10. sus | 11. será | 12. más |
| 13. con | 14. otra | 15. a | 16. sí | 17. misma | 18. internacional |
| 19. sometido | 20. dos | 21. las | 22. si | 23. poseen | 24. del |
| 25. muy | 26. partes | 27. incluso | 28. estén | 29. relación | 30. carácter |

10.4.4

Das Handelsschiedsgerichtsverfahren

Die Parteien eines Vertrages können die hypothetische Möglichkeit von Konflikten in der Zukunft regeln, sowohl bei der Auslegung zweifelhafter Vertragsklauseln als auch bei ihrer Umsetzung, und die Form einer Lösung vertraglich festlegen. Abgesehen von dem bürgerlichen Anspruch, bei einem staatlich ernannten Richter zu beantragen Recht zu sprechen, können die Parteien auch vereinbaren, dass eine bestimmte Person oder Einrichtung ihre Konflikte lösen soll. Der Schiedsrichter fungiert demzufolge als Richter, der die im jeweiligen Fall angemessene Lösung verfügt; seine Beziehung zu den Parteien besteht lediglich darin, dass diese freiwillig den Wunsch äußern, die Konflikte seiner Entscheidung zu unterwerfen.

Die Nationalität oder Internationalität eines Schiedsgerichtsverfahrens betrifft die Institution an sich nicht wesentlich. Der Schiedsrichter entscheidet die Streitigkeit auf die gleiche Weise, ob sie nun internationalen Charakter hat oder nicht. Der internationale Charakter eines Handelskonflikts, welcher der Schiedsgerichtsbarkeit unterworfen wird, kann sich aus zwei Kriterien ergeben:

- Wenn die Parteien, welche an der Streitigkeit beteiligt sind, eine unterschiedliche Staatsangehörigkeit besitzen oder unterschiedliche Wohnsitze haben.
- Auf Grund des Gegenstandes des Streitfalles, denn es kann sehr wohl vorkommen, dass Parteien mit der gleichen Staatsangehörigkeit und dem gleichen Wohnsitz in eine Handelsbeziehung verstrickt sind, welche internationalen Charakter hat.

10.4.5

AKTENNOTIZ

Für: Herrn Wilhelm Papenburg

Verfasst von: _____

Betr.: Schreiben des Anwalts und Notars Alejandro Estébanez Perlines vom 2. März 20...

Herr Estébanez bezieht sich auf unsere ausstehende Schuld bei der Viña Robledo, Santiago de Chile (Rechnung Nr. 4509-B0079 vom 20. Dez. 20..) für einen Gesamtbetrag von 27.450 €.

Er weist darauf hin, dass die Forderung gemäß den Lieferbedingungen am 6. Januar fällig war, dass sein Mandant sich mit Mahnungen vom 10. Januar, 7. und 25. Februar, alle gegen Empfangsbestätigung mit Rückschein, an uns gewandt habe, wir aber immer noch nicht gezahlt hätten.

Sein Mandant hat ihn beauftragt, dieses Schreiben als definitive Zahlungsaufforderung zu schicken. Wenn wir den Betrag nicht innerhalb von 7 Tagen nach Erhalt dieser Zahlungsaufforderung überweisen, wird er über die Kanzlei Rademeister & Partner, mit der er zusammenarbeitet, vor dem zuständigen Gericht in Hamburg gegen uns Klage erheben.

10.4.6.1

An: Laboratorios Ensayo B S.L.
Atención: Sra. Doña María Ana Sancristóbal
Fax Nr.: 0034 96 426 39 77

FAX

Von: Pharma Kremer GmbH & Co KG
Fax Nr.: 0049 201 45 09 83

1 de octubre de 20...

Seitenzahl: 1

Asunto: Su solicitud de aplazamiento de pago

Estimada Sra. Sancristóbal:

Con referencia a su fax del 26 de septiembre y teniendo en cuenta que su empresa es uno de nuestros más fieles clientes, estaríamos de acuerdo, excepcionalmente, en recibir su pago, que vence a final de este mes, 14 días más tarde.

Si su transferencia se ingresa puntualmente en este plazo, prescindiríamos de cargarles intereses o gastos moratorios.

Les rogamos en todo caso velen en el futuro por la absoluta puntualidad de sus pagos, pues en otro caso tendríamos dificultades internas con nuestro departamento financiero.

Esperando que las dificultades de su empresa encuentren una rápida solución, quedamos de Vd. muy atentamente,

p.o. S. Kremer
María del Carmen Meyer-López

10.4.6.2

1. Aufgabe:

Christian Schimeczek Sportartikel GmbH

Nassauische Str. 24-26 · 10717 Berlin

Carta certificada con acuse de recibo

Xavier Echevarría & Cía.
Manuel Ávila Camacho, 67
11560 México, D.F.
MEXICO

Berlin, 2 de diciembre de 20...

Asunto: Recordatorio de pago.
Nuestra factura de 10.500,00\$

Estimados Sres.:

De acuerdo con su pedido del 3/08/20.. les habíamos enviado los artículos deportivos con fecha del 15/10/20.., cuya recepción conforme nos fue confirmada por su empresa.

Deseamos confirmarle el ingreso puntual en nuestra cuenta del primer plazo de los tres acordados, por importe de 3.500,00\$, cuyo envío agradecemos.

Por la presente deseamos recordarle que se ha producido ya el vencimiento del segundo plazo, sin que hayamos registrado el ingreso del mismo en nuestra cuenta. En caso de que hayan realizado ya la transferencia, les rogamos tengan este mensaje por no recibido.

Sin otro particular, aprovechamos para mandarles muy atentos saludos.

(Ihr Name)

2. Aufgabe:**Christian Schimeczek Sportartikel GmbH**

Nassauische Str. 24-26 · 10717 Berlin

Carta certificada con acuse de recibo

Xavier Echevarría & Cía.
Manuel Ávila Camacho, 67
11560 México, D.F.
MEXICO

Berlin, 20 de diciembre de 20...

Asunto: Nuevo recordatorio de pago.
Nuestra factura de 10.500,00\$

Estimados Sres.:

Con fecha de 2/10/20... les remitimos un recordatorio de pago relativo al vencimiento del segundo plazo acordado correspondiente al pago de la factura de referencia.

En el momento actual se ha producido ya el vencimiento del tercer plazo, sin que hayamos recibido ingreso alguno en nuestra cuenta respecto a los dos importes respectivos, cada uno de ellos de 3.500,00\$.

Les rogamos procedan de forma inmediata al pago de la cantidad pendiente, con un plazo límite de hasta el 1/1/20...

Nos permitimos recordarles que nuestra reclamación encuentra su base normativa en el párrafo 284 del BGB (Código Civil alemán), pues como Vds. saben, según nuestro contrato resulta aplicable el derecho alemán.

Si transcurriese el último plazo que les concedemos sin haber saldado la deuda, nos veríamos obligados a remitir el asunto a una agencia mexicana especializada en la gestión de cobros, o en su caso, a encomendarla a nuestro asesor jurídico para que adopte las medidas judiciales oportunas.

Atentamente,
(Ihr Name)

10.4.7

AKTENNOTIZ

Für: Frau Siegfried Kremer

Anruf von: Frau Ana María Sancristóbal, Laboratorios Ensayos B SL, Valencia, am ...

Verfasst von: María del Carmen Meyer-López

Betr.: Fax von Laboratorios Ensayos vom 26.09. und unser Fax vom ... - Bezahlung unserer Rechnung

Frau Sancristóbal hat angerufen, lässt Sie grüßen und dankt für den gewährten Zahlungsaufschub zum 15. Oktober.

Des Weiteren stellt sie uns auch für nächsten Monat einen neuen Auftrag in Aussicht, da sie in den letzten Wochen viele Anfragen für unser Produkt erhalten haben. Sie erwarten gegenüber dem Vorjahr einen höheren Umsatz.

Ich habe gesagt, dass ich Ihnen dies ausrichten werde und darum gebeten, dass die spanische Firma bei Übersendung des Auftrags daran denken möge, die Anzahl der Einheiten pro Kiste anzugeben, die sie haben wollen, um Missverständnisse zu vermeiden. Das wurde uns zugesagt.

Transkription

- Pharma Kremer, Hamburg. ;Guten Tag!
- Laboratorios Ensayos B, Valencia. ;Buenos días! ;Puedo hablar con la Sra. Kremer, por favor?
- Einen Moment bitte... Frau Meyer-López, können Sie dieses Gespräch annehmen? Da spricht jemand Spanisch, glaube ich!
- ◆ Pharma Kremer. Meyer-López es mi nombre. ;Dígame!
- Buenos días, Sra. Meyer-López. Soy Ana Sancristóbal y llamaba para agradecer el aplazamiento de pago que nos han concedido en el fax que remitieron hace 2 días. Transmite un saludo muy cordial a la Sra. Kremer.
- ◆ La Sra. Kremer está de viaje, pero le transmitiré sus saludos. Lo importante es que queda confirmada la fecha del 15 de octubre como nuevo vencimiento.
- Así es. Y queremos darles las gracias por su comprensión.
- ◆ Para clientes como Vds. no tenemos inconveniente en hacer alguna excepción, si es justificada, como en este caso.

- Muchas gracias. También aprovecho la llamada para notificarle que estamos preparando un nuevo pedido, que previsiblemente les mandaremos el mes próximo. Están llegando muchas llamadas de interés por el producto en las últimas semanas y pensamos que las ventas se desarrollarán con más rapidez incluso que en el ejercicio pasado.
- ◆ Estupendo. También se lo notificaré a la Sra. Kremer, que seguro se alegrará mucho. No olviden, por favor, al mandarnos el pedido, indicar el número de unidades por caja, para evitar posibles malentendidos.
- Por supuesto. Con ello queda todo aclarado y, como es viernes, quiero desearles que tengan un agradable fin de semana en Hamburgo.
- ◆ Muchas gracias, igualmente. Adiós.
- Adiós, buenos días.

Allgemeiner Hinweis

Was im Inland Großhändler, Vertragshändler oder eigene Beauftragte für den Prinzipal erledigen, geschieht im Ausland vorwiegend durch Vertreter oder Delegierte. Ein Vertreter vor Ort hat gewöhnlich eine bessere Kenntnis des Gebiets und der Leute, er kennt die Marktgepflogenheiten und Handelsbräuche in dem jeweiligen Land und weiß die kulturellen, politischen und sozialen Bedingungen zu nutzen. Dazu stellt er für den Auftraggeber ein wichtiges Bindeglied zum Verkaufsgebiet und zu dessen Kunden dar.

In der Regel wird dem Vertreter eine Provision in Form eines Prozentsatzes des Verkaufsvolumens gezahlt. Die weiteren Varianten der Provision und die verschiedenen Arten der Vertretung sind im Eingangstext beschrieben.

Dem Eingangstext folgt eine Aufstellung, die unter I. die verschiedenen Arten der Vertreter und unter II. die Rechtsformen für eine solche Vertretung und die für sie benötigten juristischen Voraussetzungen auflistet.

Gute Vertretungen im Ausland zu haben, ist für den Exporteur von äußerster Wichtigkeit. Firmen, die sich um eine Vertretung bemühen, stellen sich häufig selbst vor (11.2.1). Der Prinzipal wird aber in jedem Fall den Bewerber oder die Firma sorgfältig prüfen, ehe er eine Entscheidung trifft (11.2.2).

Da eine Vertretertätigkeit Vertrauen auf beiden Seiten erfordert und in gewisser Weise ein Dienstleistungsauftrag zwischen Vertreter und Prinzipal darstellt, wird in der Regel ein Vertretungsabkommen ausgehandelt (11.2.7). In diesem Vertrag werden alle wichtigen Einzelheiten festgelegt.

Durch den häufigen Kontakt zwischen Vertreter und Prinzipal in mündlicher und/oder schriftlicher Form ergibt sich ein vertrauensvollerer und dadurch in gewisser Weise salopper Umgangston als im üblichen Geschäftsumgang (11.2.3). Es ist auch durchaus üblich, sich über unzureichende Leistungen des Vertreters zu beschweren (11.2.4), wobei der Vertreter sich natürlich auch entsprechend wehren kann (11.2.5).

Hat eine Firma in einem Land oder Gebiet gute Ergebnisse erzielt, möchte sie ihr Vertreterpotential möglicherweise erweitern. Sie kann hierzu dem Vertreter ein Allein- oder Exklusivrecht einräumen, ihm ein größeres Territorium zuweisen oder ihn als festen Mitarbeiter einstellen. Wünscht die Firma schließlich eine eigene Filiale, Niederlassung oder Tochtergesellschaft zu eröffnen, bedeutet dies eine noch größere Präsenz in dem jeweiligen Gebiet und damit verbundene größere Chancen auf Erwirtschaftung eines Marktanteils für den Prinzipal.

Lösungen

11.4.1

- a. Se necesita un distribuidor en el país de exportación para poder vender los productos o servicios de una empresa. Existen muchas modalidades para el establecimiento de negocio en el extranjero.
- b. Una comisión es un ingreso pagadero al agente comercial que consiste en un porcentaje sobre las ventas realizadas.
- c. Un agente comercial actúa en nombre ajeno y por cuenta ajena, mientras que el consignatario actúa en propio nombre y por cuenta ajena. Ambos reciben una comisión. El consignatario puede devolver la mercancía o disponer de ella según las instrucciones del exportador, si no consigue venderla.
- d. Un distribuidor que compra las mercancías por cuenta propia tiene la ventaja de que puede revenderlas a otros operadores comerciales, obteniendo un margen comercial que él determina. Sin embargo, una gran desventaja es que corre con el riesgo del negocio.
- e. Mientras que un agente/distribuidor/consignatario trabajan en general de forma independiente y reciben una comisión o margen comercial, el delegado comercial es un empleado de la empresa y percibe un salario de la matriz, generalmente complementado con una cantidad variable en función de las ventas.
- f. Una empresa se decidirá a establecer una entidad comercial inscrita en el Registro Mercantil, cuando sus ventas hayan alcanzado un nivel que aconseje implantarse en el país de forma más intensa.
- g. Una sucursal es un establecimiento autónomo y permanente, con una dirección y cierto grado de libertad en la gestión y en las relaciones con terceros, pero que no tiene patrimonio propio ni personalidad jurídica independiente de la matriz; una filial tiene personalidad jurídica propia y una gerencia autónoma y, aunque reportando a la matriz, dispone de contabilidad separada y régimen propio de tributación.

11.4.2

Die Übersetzung des Vertrages ist im Lehrbuch als „schwierig“ eingestuft worden. Wenn die Studierenden diesen Teil nicht übersetzen können oder wollen, empfiehlt es sich, statt dessen die Übung 11.4.4 durchführen zu lassen, die als „mittelschwer“ gilt. Beide Übungen durchführen zu lassen, ist wahrscheinlich nicht erforderlich, da es sich bei der ersten Übung um eine Übersetzung, bei der zweiten Übung um eine Zusammenfassung handelt.

HANDELSVERTRETUNGSVERTRAG

1.

Die Gesellschaft Fragancias Aloe S.A. (vertretene Firma) mit Sitz in Barcelona, Paseo de Gracia 127, gewährt Herrn Dipl.-Kaufm. Patrick Neuss (Handelsvertreter), Deichstr. 25-27, Hamburg (Deutschland), die Handelsvertretung für die Gebiete Schleswig-Holstein, Mecklenburg-Vorpommern, Hamburg, Bremen und Niedersachsen für den Verkauf ihres gesamten Sortiments.

2.

Der Handelsvertreter wahrt die Interessen der vertretenen Firma und übernimmt den Verkauf mit der Sorgfalt eines ordentlichen Kaufmanns.

Er informiert die vertretene Firma über alle wichtigen Angelegenheiten zur Förderung des Geschäfts und benachrichtigt diese unverzüglich von allen erhaltenen Aufträgen unter Berücksichtigung der Preispolitik und der Liefer- und Zahlungsbedingungen der vertretenen Firma.

3.

Die vertretene Firma stellt dem Handelsvertreter kostenlos sowie zoll- und frachtfrei Muster des Produkts, Verkaufsunterlagen und ausreichendes Prospektmaterial zwecks Durchführung seiner Aufgabe zur Verfügung.

4.

Der Handelsvertreter kann in Ausübung seiner Tätigkeit nur Zahlungen von den Kunden annehmen, wenn er hierfür von der vertretenen Firma ausdrücklich ermächtigt worden ist.

5.

Die Provision wird auf 8,7 % der in Rechnung gestellten Umsätze auf alle Geschäfte der vertretenen Firma mit Kunden des geographischen Gebiets, das in Paragraph 1 dieses Vertrages aufgeführt ist, festgesetzt.

6.

Die vertretene Firma ersetzt dem Handelsvertreter die für mit Paketpost oder Kurierdienst verschickte Sendungen entstandenen Kosten, soweit sie die Versendung von Mustern und Verkaufsunterlagen an die Kunden betreffen.

7.

Der Handelsvertretungsvertrag tritt am 1. Juli 20... in Kraft und gilt für die Dauer von 18 Monaten, von denen die 6 ersten Monate als Probezeit gelten. Der Vertrag verlängert sich um den gleichen Zeitraum wie anfänglich vereinbart, wenn er nicht 6 Monate vor Ablauf seines Gültigkeitszeitraums durch eingeschriebenen Brief mit Rückschein gekündigt wird.

8.

Für die Angelegenheiten, welche in diesem Vertrag nicht ausdrücklich in Betracht gezogen werden, gilt das deutsche Handelsrecht für die Handelsvertretung sowie die weitere zusätzliche Gesetzgebung.

9.

Für alle Rechtsstreitigkeiten in Sachen dieses Vertrages gilt die zuständige Gerichtsbarkeit des Wohnsitzes des Handelsvertreters.

10.

Jeglicher Zusatz oder jegliche Änderung dieses Vertrages bedürfen für ihre Rechtswirksamkeit der Schriftform. Im Falle von Auslegungsschwierigkeiten zwischen der deutschen Fassung und der spanischen Übersetzung dieses Vertrages hat der Wortlaut des deutschen Originaltextes den Vorrang.

Hamburg, 27. Juni 20...

Die vertretene Firma

Der Handelsvertreter

11.4.3

Calidad del Producto, Normalización, Certificación y Reglamentación Técnica

En todos los mercados, incluidos los exteriores, se compete no sólo en precios, sino sobre todo en calidad, lo que implica que las empresas exportadoras de un país acepten las reglas del juego, encaminadas a la aplicación progresiva de las normas técnicas que permitan fabricar un producto con la máxima calidad y seguridad.

En el comercio internacional, los certificados que garantizan la calidad y seguridad de un producto constituyen una exigencia cada vez más extendida del comprador. Un certificado expedido por el propio fabricante no inspira al comprador la misma confianza que un certificado emitido por un organismo neutral y de prestigio, ya sea público o privado.

Estos organismos ajenos a la empresa, una vez que han sometido la fabricación del producto a controles rigurosos, lo certifican, es decir, certifican que podemos confiar en el producto pues cumple con su cometido adecuadamente. Si el organismo es estatal y actúa en aplicación de una reglamentación técnica obligatoria, se hablará de homologación.

(Texto adaptado de “Curso de Especialistas – Comercio Exterior” publicado por ICEX)

11.4.4

(Siehe Anmerkung für den Lehrer unter 11.4.2)

AKTENNOTIZ

Für: Herrn Dipl.-Kaufmann Patrick Neuss

Datum: _____

Betr.: Vorschlag des Vertretungsvertrages von Fragancias Aloe S.A., Barcelona vom 12. Juni 20...

Die Firma Fragancias Aloe S.A., Barcelona fasst Ihre Tätigkeit in 10 Punkten folgendermaßen zusammen:

1. Sie erhalten die Vertretung für Schleswig-Holstein, Mecklenburg-Vorpommern, Hamburg, Bremen und Niedersachsen für deren komplettes Sortiment.
2. Sie müssen Ihre Arbeit im Interesse der spanischen Firma durchführen und diese über alle für die Förderung des Geschäfts relevanten Angelegenheiten, insbesondere die Aufträge, unter Berücksichtigung der Preise, der Liefer- und Zahlungsbedingungen auf dem Laufenden halten.
3. Produktmuster, Prospekte und Werbematerial werden ihnen kostenlos, zoll- und frachtfrei zur Verfügung gestellt.
4. Sie können von Kunden nur kassieren, wenn Sie dazu ausdrücklich ermächtigt wurden.
5. Ihre Provision beträgt 8,7 % auf alle berechneten Verkäufe in Ihrem Gebiet gemäß § 1.
6. Ausgaben für Paketpost- oder Kuriersendungen an Kunden bekommen Sie erstattet.

7. Beginn des Vertrages ist der 1. Juli 20..., er läuft 18 Monate, wobei die ersten 6 Monate als Probezeit gelten. Der Vertrag verlängert sich automatisch um die gleiche Zeit, wenn er nicht 6 Monate vor Ablauf einer Vertragsperiode per Einschreiben mit Rückschein gekündigt worden ist.
8. Für alle nicht im Vertrag aufgeführten Angelegenheiten gilt das deutsche Handelsrecht für Vertretungen und die diesbezügliche Gesetzgebung.
9. Gerichtsstand ist Ihr Wohnort.
10. Jegliche Änderung oder jeglicher Zusatz zum Vertrag bedarf der Schriftform. Bei Auslegungsschwierigkeiten zwischen der deutschen und der spanischen Fassung gilt die deutsche Version.

11.4.5.1

An: Calzados Antecuir S.A., Alicante
Atención: D. Antonio Vargas Felipez,
Jefe de Ventas

Fax Nr.: 0034 96 209485

FAX

Von: Schuhvertretungen Karl Schleyer & Co. KH,
Heilbronn

Fax Nr.: 0049 7131 349082

Heilbronn, 18 de octubre de 20...

Seitenzahl: 1

Asunto: Mi solicitud de representación del 6/10/20...
Su fax del 11/10/20...

Estimado Sr. Vargas:

Deseo agradecerle en primer lugar su interés por mi desenvolvimiento profesional, y procedo a responder las cuestiones que me plantea en su fax de referencia.

Mi empresa de representación existe desde hace 15 años, y desde que fue fundada, no ha registrado ningún tipo de incidencia desfavorable en su ejecutoria mercantil.

En la actualidad las dependencias de mi empresa se ubican en la ciudad de Hamburgo, compuestas por un despacho profesional de 150 m², una sala de exposiciones y un almacén de 500 m², y situadas en un barrio industrial de las afueras con excelentes conexiones a la infraestructura vial en todas las direcciones. Hoy la plantilla de la empresa consta de 14 empleados, de los cuales 6 corresponden a la fuerza de ventas, dedicados exclusivamente a labores comerciales, en particular la visita y asesoría de nuestros clientes.

Según el grado de importancia, nuestros clientes son visitados por nuestro equipo de ventas entre 6 y 12 veces al año, lo que supone una frecuencia suficiente según los usos de este mercado.

Para poder contestarle de forma razonada a su cuestión relativa a las medidas publicitarias recomendables, debo indicarle que necesitaría conocer mejor el catálogo de Calzados Antecuir, pero en todo caso puedo sugerirle que los productos más idóneos se incorporen ya de forma directa a algunas de las medidas promocionales que estamos poniendo en funcionamiento en la campaña actual.

Para el cobro de los pedidos tenemos una infraestructura suficiente, de forma que sería posible una liquidación mensual de los ingresos recibidos a partir de las ventas realizadas.

Por último, le comunico que tanto la dirección de nuestra empresa como el equipo de ventas completo nos desplazamos cada año a los principales certámenes feriales que se celebran en Europa, básicamente las ferias internacionales de Alemania, Italia y España.

Me complacerá, mediando interés por su parte, darle aclaración de cualquier otro extremo que pueda requerir y estaría dispuesto a desplazarme a Alicante para cerrar las negociaciones sobre nuestra definitiva colaboración comercial.

Quedo a la espera de sus noticias y le saludo muy atentamente,

Karl Schleyer

11.4.5.2

E-Mail	
Von: maehringer@t-online.de	An: herrera-gomez@uniserve.es
Betreff: Informe trimestral 4/20...	
Anhang: Tabla	
Atención: Don Julio Herrera Estimado Julio: Como sabes, en el presente ejercicio tuvimos un comienzo muy flojo, tanto por la crisis de consumo en Alemania como por razones climatológicas. Me complace notificaros que las cifras de facturación están creciendo de forma muy satisfactoria debido al negocio navideño, que se nos ha dado	

muy bien. En anexo a este correo te mando una tabla con las cifras de venta del trimestre.

Se han vendido especialmente bien las botas de montaña modelo "Carrera" y la nueva mochila "Montaña". Precisamente por eso necesitaríamos rápida reposición. Te paso pedido de 200 pares de cada una de las tallas entre 38 y 42, y 3.000 mochilas.

De acuerdo con nuestras condiciones habituales, te pagaré por transferencia a los 90 días de la recepción del pedido.

Quiero pedirte también que me mandes con el servicio del pedido 10.000 nuevos folletos en alemán, pues los que me mandaste la última vez se me han agotado.

Un saludo muy cordial,

(Ihr Name)

11.4.6

AKTENNOTIZ

Für: IT-Abteilung

Anruf von: Haensch Ibérica S.A., unsere Niederlassung in Málaga, Arturo Ramírez

Gesprächspartner von uns: Herr Peter Haensch

Datum: _____

Verfasst von: (Ihr Name)

Betr.: Dringend! Problem mit der neuen Laserschneidemaschine

Herr Arturo Ramírez, der neue Chefsingenieur für die Produktion in der spanischen Niederlassung, hat mit Herrn Haensch gesprochen. Die neue Laserschneidemaschine, die letzte Woche von uns installiert wurde, verursacht große Probleme. Er glaubt, es liegt an der Programmierung. Sie brauchen dringend eine Lösung, da sie bereits mit der Produktion für diesen Monat im Rückstand sind.

Herr Haensch sagte Herrn Ramírez, dass wir anfangs auch in Frankreich dieses Problem hatten und hat ihn gefragt, ob es am optischen Sucher liegen könne. Herr Ramírez verneint das, er habe das bereits untersucht, er glaubt eher, dass es sich um ein Problem der Informatikanwendung handelt.

Herr Haensch hat ihm zugesagt, dass wir innerhalb von 24 Stunden einen Informatikspezialisten nach Spanien schicken, der das Programmsystem für die Kontrolle des automatischen Schneidens überprüfen wird.

Herr Ramírez hat bereits ein Hotel gebucht und fragte, wie lange diese Reparatur dauern wird. Wir haben 2 Tage veranschlagt und zugesichert, dass wir das Flugticket offen halten, falls es länger dauert.

Er erwartet dringend unsere Nachricht, wann der Informatiker kommt.

Transkription

- Ludwig Haensch AG, Wuppertal. ¡Guten Tag!
- Haensch Ibérica, buenos días. El Sr. Haensch, por favor.
- Moment, bitte, un momento.
- Gracias, danke.
- ◆ Peter Haensch, ¡buenos días! ¿Con quién hablo?
- Soy Arturo Ramírez, el nuevo ingeniero jefe de producción. ¡Que suerte que hable Vd. español!
- ◆ Pues sí, mi mujer es mexicana. ¿Qué sucede? ¿Cómo puedo ayudarle?
- Pues, mire... En estos momentos estamos en fase de prueba con la nueva banda de fabricación y la máquina de corte "láser", que nos instalaron la semana pasada. ¡Nos da muchísimos problemas! Mi diagnóstico es que se trata de un tema de programación. Necesitamos una solución rápida, porque tengo ya un atraso muy serio en el plan de producción de este mes.
- ◆ En Francia también nos dio problemas al principio. ¿Han probado a reubicar el foco? Podría ser del ... en alemán se llama "optischer Sucher".
- ¡Ah, ya sé! Vd. se refiere al visor óptico. Sí, pero ya lo hemos verificado, y funciona perfectamente. Más que de maquinaria, creo que se trata de la aplicación informática.
- ◆ En ese caso debo mandarle nuestro analista de sistemas para ver si ha instalado correctamente el programa que controla el corte automático. Como Vd. dice, la máquina es de alta precisión y seguramente está bien. Déme 24 horas y pasado mañana llegará un especialista de nuestro departamento de informática.
- ¡No sabe cómo se lo agradezco! Hacemos ya la reserva para su alojamiento. ¿Tiene una idea de cuánto tiempo puede necesitar?
- ◆ Normalmente con 2 días de trabajo debería ser suficiente. En todo caso, nuestro analista se llevará un billete abierto. Les mandaremos indicación del vuelo en que llega, y el nombre de la persona que viajará a Málaga para resolver este problema.
- De acuerdo. Espero su noticia y le quedo muy agradecido.
- ◆ De nada. Nos ponemos a trabajar ahora mismo para solucionar el asunto.
- Adiós, gracias.
- ◆ Adiós.

Allgemeiner Hinweis

Die ständig steigende innereuropäische und weltweite Konkurrenz bringt es mit sich, dass Unternehmen zunehmend unter dem Druck stehen, zu günstigen Preisen möglichst schnell zu liefern. Dies erfordert ein ständiges Umdenken in der Firmenpolitik, bei der Preiskalkulation und Programmgestaltung. Es gilt, sich nicht nur dem nationalen, sondern auch dem globalen Wettbewerb zu stellen. Kein Unternehmen kommt heute ohne eine sorgfältige Planung für die Zukunft aus. Trotzdem stehen viele Firmen unter einem zunehmenden Druck, ihre Produktion ins (bezüglich der Lohn- und Lohnnebenkosten billigere) Ausland zu verlagern, Standorte zu schließen und neue zu eröffnen, zu rationalisieren oder zu diversifizieren, sich neuen Gegebenheiten anzupassen, d.h. alte Produkte zu modernisieren oder abzuschaffen und sich neuen Techniken und Produkten zu erschließen.

Dies geht ohne Zusammenarbeit innerhalb der Globalisierung heutzutage nicht mehr. Firmen, die sich häufig nur national verstanden, müssen lernen, auch über die Grenzen hinweg nach einem geeigneten Partner zu suchen, mit dem eine Kooperation, eine Joint Venture oder gar eine Fusion zustande kommt.

Auch vor den kleinen und mittleren Unternehmen macht der mehr oder weniger segensreiche Fortschritt der Globalisierung nicht halt: Wenn kleinere Unternehmen überleben wollen, haben sie meist keine andere Wahl als sich in die Obhut eines größeren zu begeben, es sei denn, ihnen gelingt es, eine Marktlücke zu finden, für die ein größeres Unternehmen nicht flexibel genug ist.

In den Briefen dieses Kapitels können nur Beispiele gegeben werden: In 12.2.1 sucht eine Firma einen Partner, um eine Joint Venture anzugehen; bei 12.2.2 möchte ein Unternehmen ein Produkt in Lizenz herstellen, in 12.2.3 wird eine Fusion zwischen zwei Firmen bekannt gegeben und im Falle von 12.2.4 hat ein Unternehmen die Aktienmehrheit eines anderen übernommen.

Lösungen

12.4.1

- Existen formas de cooperación empresarial en las siguientes áreas operativas: en el ámbito de la investigación y del desarrollo, en las políticas de distribución comercial, en la propiedad intelectual, en el sector de logística y transporte, etc.
- Muchas empresas realizan acuerdos de cooperación con empresas del extranjero porque, debido a sus diferentes entornos culturales, tienen un interés recíproco para intercambiar las ventajas competitivas; además pueden reforzar su posición mediante prestaciones complementarias.
- Entre los tipos de cooperación más frecuentes cuentan la joint venture, que plantea un

negocio común o también el establecimiento de una nueva sociedad común; la licencia entre un concedente y un licenciatario; y una fusión o adquisición.

- d. En una fusión dos o más sociedades mercantiles, de mutuo acuerdo, forman una sola nueva sociedad. En el caso de una adquisición una empresa, en general la mayor, absorbe a otra, con igual resultado de una fusión, pero en este caso procede distinguir entre la adquisición por acuerdo, también llamada amistosa, y la adquisición contra la voluntad de la empresa absorbida, también llamada hostil.
- e. Las ventajas derivadas de una fusión o adquisición de empresas podrían ser, entre otras: la búsqueda de sinergias organizativas, la mejora de los productos, el refuerzo de las debilidades de una empresa con las ventajas de la otra, la reducción de costes, etc.

12.4.2

1. Tenemos que escribir esta carta de excusa, aunque no nos sintamos responsables (sin que nos sintamos responsables).
2. Vds. podrán pagar la factura por transferencia, a condición de que (bajo la condición de que, con tal de que, siempre y cuando, en caso de que) lo hagan la semana que viene.
3. Después de la fusión las empresas continuaron trabajando como si (lo mismo que si, igual que si) ésta no hubiera tenido lugar.
4. Antes de que Vds. abran el crédito documentario, necesitamos de Vds. pormenores exactos sobre el negocio.
5. Necesitamos los documentos para que (a fin de que) nuestro transportista pueda declarar las mercancías en aduana.
6. Se comportó en las negociaciones sobre el precio como si él mismo tuviera (tuviese) que pagar las mercancías.
7. Siempre que (en caso de que) Vds. deseen solicitar un crédito en su banco, deberán presentar las correspondientes garantías.
8. Cada vez que esta empresa tiene la intención de hacer una nueva adquisición, no se comunica nada a la prensa hasta que las negociaciones de compraventa hayan terminado.
9. Firmamos la letra de cambio bajo la condición de que Vds. nos otorguen (concedan) un plazo de 90 días.
10. El instituto de cobro dio la referencia sin que la empresa tuviera (tuviese) que pagarla.

12.4.3

La Cesión de Tecnología Industrial

Cabe distinguir varios niveles de transferencia en función de la facilidad de aplicación de la nueva tecnología y de la capacidad técnica de sus aplicadores potenciales:

– La transferencia por vía de licencia de **fabricación** de un producto patentado. Esto, por sí sólo, carece de valor inmediato en países en vías de **desarrollo** (PVD), puesto que en la mayoría de ellos no existe el tejido industrial necesario ni la **infraestructura** de apoyo

técnico que posibiliten su aplicación y la transformación del **producto**. Es preciso que la transferencia se complemente con un período de asistencia **técnica** al cargo del cedente.

La fabricación bajo licencia se materializa a través de un **acuerdo** formalizado entre la empresa que posee una patente, o sea un derecho de **propiedad** sobre una invención industrial y un concesionario al que le **autoriza** la fabricación en exclusiva del producto basado en esa invención, en un **territorio** determinado a cambio del pago de una suma convenida, llamada regalía por cada **unidad** producida y/o vendida por este último durante el plazo de **validez** de la patente, en España 20 años desde la fecha de su solicitud. Transcurrido este plazo, el uso de los conocimientos pasa a ser de dominio **público**.

El registro de la patente en todos los países extranjeros en los que se piensa explotar la invención es imprescindible para garantizar la **protección** de la misma e impedir su uso no autorizado.

- La transferencia de knowhow, entendida como conjunto de **informaciones** secretas, no patentables, sustanciales e identificadas de forma apropiada, que suponen para quien las recibe una ganancia de **tiempo** y mejoría de un proceso industrial que se transforma en **ventaja** competitiva.

Exige formar personal **local** en los PVD, y su aplicación será en la puesta en **marcha** de un nuevo proceso industrial o con ocasión del montaje de maquinaria **nueva** e, incluso, con la formación de técnicos en los métodos modernos de **gestión** industrial.

12.4.4

Der Transfer industrieller Technologie

Man muss verschiedene Ebenen des Transfers in der Anwendungsmöglichkeit neuer Technologie und der technischen Fähigkeit ihrer möglichen Anwender unterscheiden:

- Der Transfer auf dem Wege der Lizenz für die Herstellung eines patentierten Produkts. Dies hat an sich keinen unmittelbaren Wert für Entwicklungsländer, weil in den meisten Fällen weder das notwendige industrielle Gefüge noch die Infrastruktur technischer Unterstützung vorhanden sind, die ihre Anwendung und die Bearbeitung des Produkts ermöglichen. Es ist erforderlich, dass der Transfer mit einem zusätzlichen Zeitraum technischer Unterstützung zu Lasten des Lizenzgebers einhergeht.

Die Herstellung unter Lizenz geschieht durch eine Übereinkunft zwischen dem Unternehmen, das ein Patent oder ein Eigentumsrecht an einer industriellen Erfindung besitzt, und einem Lizenznehmer, dem die exklusive Herstellung des Produkts, das auf dieser Erfindung basiert, in einem bestimmten Gebiet im Gegenzug der Zahlung einer vereinbarten Summe, der so genannten Lizenzgebühr, für jede durch diesen während einer Gültigkeitsdauer des Patentes hergestellte und/oder verkaufte Einheit eingeräumt wird.

In Spanien beträgt diese Dauer 20 Jahre ab Antragsdatum. Nach Ablauf derselben wird die Benutzung der Kenntnisse öffentlich frei gegeben.

Die Eintragung des Patents in allen ausländischen Ländern, in welchen man die Erfindung zu nutzen beabsichtigt, ist unerlässlich, um den Schutz desselben zu garantieren und seine nicht genehmigte Benutzung zu verhindern.

- Der Transfer des Knowhow, den man als Gesamtheit der geheimen, nicht patentierbaren, wesentlichen und in geeigneter Form identifizierten Informationen versteht, welche für den, der sie erhält, Zeitgewinn und eine Verbesserung eines industriellen Verfahrens bedeuten, die in einen Wettbewerbsvorteil münden.

Es ist erforderlich, örtliches Personal in den Entwicklungsländern zu schulen, damit es bei der Inbetriebnahme eines neuen industriellen Verfahrens, anlässlich der Montage neuer Maschinen, und darüber hinaus für die Schulung von Technikern in den modernen Methoden industrieller Geschäftsführung eingesetzt werden kann.

12.4.5

AKTENNOTIZ

Für: Herrn Bode

Verfasst von: _____

Betr.: Schreiben vom 14.12.20.. der Estuches & Derivados S.L., Pedreguer, Alicante, unterzeichnet von: Antonio Gustavo Laorden Gil, Marketing-Direktor – Beantragung einer Lizenz für „Pepito Chupete“

Die obige Firma stellt in Alicante Schulranzen, Bleistiftetuis und andere Schulartikel für Kinder her. Sie haben bereits Erfahrung mit Lizenzprodukten, u.a. von Disney und Warner Brothers.

Im 2. spanischen Kinderfernsehen wird seit 2 Monaten eine Sendung mit der Figur von „Pepito Chupete“ ausgestrahlt, für die wir weltweit die Exklusivrechte besitzen und für die sich die spanische Firma interessiert. Sie will die Lizenzrechte für ca. 10 Artikel (einen Schulrucksack, zwei Aktenkoffer verschiedener Größe, fünf Bleistiftetuis und zwei Toilettentäschchen) erwerben.

Sie bitten um ein Angebot für die Exklusivlizenz in Spanien, ein Vertragsabschlussmodell und auch Vorschläge hinsichtlich der Kosten für eine solche Lizenz.

Wir können die Firma im Internet unter www.estuderi.es kennen lernen.

Sie erwarten unsere Nachricht.

12.4.6.1

E-Mail

Von: gussdesign.meyerhofen@freenet.de **An:** juguetes-didacta@telefonica.net
Betreff: Nuestra colaboración comercial: propuesta

Estimado Sr. Revilla:

Gracias por su correo de... . Las cuestiones pendientes relativas a la financiación y el concepto de comercialización en los mercados americanos para nuestros productos deberían ser tratados en la próxima reunión.

Las muestras que nos ha solicitado han salido hoy por correo separado y llegarán a su atención en los próximos días.

Confirmamos la visita a Stuttgart del gerente y del director comercial de nuestra empresa en la primera semana del mes próximo. Le ruego me indique fecha exacta de su visita, dado que tendríamos en esa semana flexibilidad para recibirles el día que mejor les venga. Indíquenos asimismo si debemos reservar hotel para los directivos de su empresa.

Quedo a la espera de sus noticias y le ruego notificación de la recepción de las muestras que hemos remitido.

Le mando atentos saludos,

F. Meyerhofen

12.4.6.2

An: Don Pablo Corrientes
Importaciones Bahia & Corrientes S.A., Mar del Plata
Fax: 0054 23 597210
Von: Günther Jakobs, Verkaufsleiter
Richard ABR Herder KG, Werkzeugfabrik, Rathausstr. 22
42659 Solingen
Fax: 0049 212 888 100

FAX**Seitenzahl:** 11

Solingen, 12 de mayo de 20...

Asunto: Su demanda de información

Estimado Sr. Corrientes:

Nos ha complacido recibir su amable fax del viernes pasado, en el que manifestaba interés por una colaboración comercial con nuestra empresa.

En relación con los productos objeto de su interés, le mando en el anexo un informe-resumen, en forma de tríptico, sobre nuestras llaves dinamométricas. Para mayor precisión, remitimos hoy mismo por correo separado nuestro folleto informativo completo, con la especificación técnica de cada producto.

Estas llaves dinamométricas se utilizan fundamentalmente en la construcción de puentes y obras similares, o bien tienen aplicación en la industria automovilística. La lista de precios del tríptico anexo contiene los importes ex fábrica, y deseo indicarle que para el cálculo de los precios FOB o CIF resulta preciso formular oferta separada. Con relación al embalaje, nuestras llaves dinamométricas serían embaladas, según su dimensión, en cartón de seguridad o bien en cajas de madera claveteada.

Para el servicio técnico propio del mantenimiento de este producto, resulta necesario que nuestro distribuidor asuma las reparaciones, para lo cual nuestra empresa podría formar a su personal de modo que tuvieran la capacitación técnica para el servicio al cliente. La garantía de dos años inherente al producto debería ser asumida también por nuestro distribuidor.

En el marco de estas condiciones básicas, puedo ofrecerle que uno de nuestros directivos se desplace a Argentina para la continuación y en su caso cierre de las negociaciones para la colaboración comercial de nuestras dos empresas.

A la espera de sus noticias, y agradeciendo de nuevo su interés, aprovecho para saludarle muy atentamente

Günther Jakobs
Verkaufsleiter

12.4.7

AKTENNOTIZ**Für:** Abteilung Vertrieb**Anruf von:** Herrn Heinrich Habermeier bei Mueblenova S.A., Paterna, Spanien,
Gesprächspartner: Sr. Tristán**Datum:** _____**Verfasst von:** (Ihr Name)**Betr.:** Zusammenarbeit mit der spanischen Firma

Sie haben mit Herrn Tristán bezüglich einer gegenseitigen Vertriebskooperation gesprochen. Wir könnten unsere Serie „Antik“ ggf. mit spanischen Möbeln dieser Firma für den Verkauf auf dem österreichischen Markt ergänzen. Herr Tristán dachte daran, unsere Möbel in seinen Verkaufsstellen in Spanien nach dem Prinzip „shop in shop“ auszustellen und zum Verkauf anzubieten. Er kann uns in seinen 5 Geschäften jeweils 50 m² Ausstellungsfläche, zunächst für 6 Monate, zur Verfügung stellen. Für solche Ausstellungsstücke würde Herr Tristán die Hälfte des Kaufpreises bei freier Lieferung zahlen. Sie würden die Möbelstücke aussuchen, die sich am besten am jeweiligen Standort für Ausstellungszwecke eignen.

Sie haben Herrn Tristán gesagt, dass Sie ihm nächste Woche die Produkte auflisten werden, für die Sie Muster haben wollen. Wir würden die spanischen Möbel auf Provisionsbasis verkaufen. Herr Tristán ist damit einverstanden und erwartet unsere Nachricht, damit er die Muster schicken kann.

Transkription

- Mueblenova. Muy buenos días.
- Buenos días. Desearía hablar con el Sr. Tristán. Soy Heinrich Habermeier de Austria.
- Le paso en un momento.
- Gracias, espero.
- ◆ Buenos días, Sr. Habermeier. Encantado de oírle. Yo pensaba llamarle esta misma tarde y Vd. se ha adelantado.
- Yo también me alegro de saludarle. Quería comentar con Vd. algunos puntos después de haber recibido su documentación, que me ha interesado muchísimo.
- ◆ Aha... Encantado. Vd. dirá.
- Estaríamos de acuerdo en comercializar sus muebles en Austria aprovechando nuestra red comercial, pues pensamos que su colección podría ser complementaria de nuestra serie „Antik“.

- ◆ ¿Y... ha pensado en todos los productos o sólo en parte de ellos?
- Bueno, mire. Creo que en el mercado austríaco si se ofrece un producto, conviene presentar toda la gama, aunque luego algunos artículos se vendan más que otros. ¿Ha estudiado nuestro catálogo?
- ◆ Sí, lo estuvimos analizando con detalle en nuestro Consejo de Dirección, y gustó mucho. Pienso que podríamos incorporarlo a nuestros puntos de venta. Aunque aún no tenemos aún muy claro cómo. ¿Como vería Vd. una fórmula “shop in shop”? Es decir, Vds. exponen sus muebles en nuestros puntos de venta.
- No lo sé, no conozco bien el mercado español, pero en principio me parece una buena idea.
- ◆ Pues mire, nosotros habíamos pensado en dedicar a sus productos 50 metros cuadrados de exposición en nuestras 5 tiendas. Podríamos ver cómo funciona durante un período de 6 meses. ¿Estaría Vd. de acuerdo?
- Pues sí, pero, ¿quién paga el producto exhibido?
- ◆ En estos casos, al ser producto de exposición, solemos pagar nosotros la mitad del precio, siempre que lo recibamos a portes pagados, claro. Nosotros elegiremos los muebles que tengan más posibilidades en cada ciudad y les mandaremos los pedidos para la exposición.
- De acuerdo. Vamos a probar cómo funciona esta modalidad. Por mi parte, en cuanto a las ventas de su colección en Austria, les pediré la semana próxima muestras de producto para que nuestro equipo de ventas lo vaya enseñando a nuestros clientes. Los venderíamos a comisión.
- ◆ Me parece muy bien. Bueno, quedamos así entonces, ¿de acuerdo? Espero su pedido de muestras y se las enviaré en seguida.
- Estupendo. Espero que esta cooperación empiece bien y sea positiva para ambas partes.
- ◆ Conforme. Así lo esperamos nosotros también. Que tenga muy buen día. Gracias y adiós.
- Adiós, Sr. Tristán. Muy buen día.

Allgemeiner Hinweis

Auf Grund der steigenden Bedeutung der Banken im Wirtschaftsleben wurde dem Bankenwesen ein eigenes Kapitel gewidmet. Es enthält die Dienstleistungen, die Banken für ihre Privat- und Geschäftskunden erbringen. Mit Absicht wurden nur Dienstleistungen erwähnt, die auch im Exportgeschäft anfallen. Auf die große Palette der Börsendienstleistungen der Banken wurde in diesem Fall verzichtet, da dies den Umfang des Buches sprengen würde.

Da Banken in erster Linie mit dem Zahlungsverkehr zu tun haben, verweisen wir in diesem Zusammenhang erneut auf die unter 2.3.4 aufgeführten Zahlungsbedingungen, auf die unter 6.1 im Einzelnen erklärten Wege der Fakturierung, den unter 6.2.5 gezeigten Kontoauszug, die unter 6.2.6 abgebildete Handelsrechnung, die unter 7.1 näher beschriebenen Zahlungsarten, den unter 7.4.3 aufgeführten Auszug aus dem Originaltext des spanischen Wechselgesetzes und das unter 10.4.2 zu übersetzende Kapitel über das Factoring-Geschäft.

Eine der wichtigsten Tätigkeiten für Banken im Exportbereich ist die Eröffnung und Bearbeitung von Akkreditiven. Da dies ein sehr umfangreiches Gebiet ist, empfiehlt sich für den Lehrer, darin ungeübte Lernende zunächst mit einem Akkreditivfall in deutscher Sprache vertraut zu machen. Die unter 13.1 gegebenen Erläuterungen und das ebenfalls unter 13.1 gezeigte Schema sollen als Hilfestellung dienen. Der unter 13.2.5 gezeigte Brief erklärt den weiteren Verlauf des Geschäftsfalls unter 3.2.5 und 4.2.4, und die Übung unter 13.4.2 dient dazu, diesen Geschäftsfall Schritt für Schritt nachzuvollziehen. Da diese Übung drei Schwierigkeitsgrade aufzeigt, kann die nähere Beschäftigung mit dem Akkreditiv bei Lernenden, die mit dieser Materie nichts zu tun haben, ausgelassen werden.

Die Mitteilungen unter 13.2.1 und 13.2.2 befassen sich mit allgemeinen Zahlungsvorgängen, bei dem unter 13.2.3 gezeigten Schreiben handelt es sich um einen Kreditantrag bei einer Bank und bei Übung 13.2.4 um einen Zahlungsvorschlag per Inkasso durch eine chilenische Bank „Dokumente gegen Akzept“.

Die Übersetzungsübung unter 13.4.3 stellt eine zusätzliche Information zur Kreditversicherung dar.

Lösungen

13.4.1

- a. Entre las funciones de una entidad bancaria cuentan la custodia e inversión del dinero de los clientes, el otorgamiento de créditos para empresas o particulares y todas las transacciones referentes al pago de créditos o débitos entre las partes.

- b. Un cheque es un documento que incorpora un mandato de pago a la vista. Para que el cheque pueda hacerse efectivo, el emisor debe haber situado previamente los fondos necesarios en la entidad bancaria.
- c. Un banco efectúa una transferencia bancaria por medio del sistema informático SWIFT.
- d. La letra de cambio es un medio de pago por el cual el librador gira una orden de pago contra el librado que puede ser aceptada y constituye en ese caso un título ejecutivo. El importe de la letra es pagadero a favor del librador o bien a favor de un tercer beneficiario. La ventaja para el librado consiste en el aplazamiento del pago sin menoscabo de la seguridad en el tráfico monetario.
- e. La remesa simple constituye la modalidad de pago en la cual el vendedor aporta la documentación ordinaria al comprador para el pago del precio. En la remesa documentaria, el vendedor o exportador entrega a su banco una o varias letras de cambio junto con la documentación sobre la mercancía que es objeto de la transacción comercial, con la orden de que los entregue al comprador o importador, ya sea contra aceptación de la letra o contra el pago de su importe.
- f. El banco emisor, el del comprador, emite el crédito y solicita al banco avisador, normalmente del país del vendedor, que notifique o confirme el crédito. El banco emisor verifica los documentos que el vendedor ha presentado a su banco, que es el banco avisador. Si dichos documentos son conformes con los requisitos del crédito, reembolsa de la forma prevista al banco confirmador que ha efectuado el pago a la vista o efectúa el pago al banco avisador que pagará a su vencimiento.
- g. Se utiliza en el comercio exportador con tanta frecuencia porque es el medio de pago más seguro que existe.
- h. El banco presta numerosos servicios como: tráfico monetario general, información sobre crédito y solvencia, la concesión de créditos empresariales e hipotecarios, la gestión de carteras de inversión financiera, las transacciones bursátiles y el tráfico de divisas.
- i. Una terminal electrónica es un puesto de conexión, con acceso a la central informática (de un banco en este caso) que, a través de la red internet, permite realizar operaciones a un usuario en las condiciones establecidas por el contrato del cliente con la entidad bancaria. Existen terminales en la vía pública (en el local de las entidades bancarias) e incluso puede realizarse un conjunto de operaciones bancarias desde la casa del cliente, cuando éste accede al banco mediante una clave (homebanking).

13.4.2

Situación:

Por pedido del 21 de mayo de 20... la casa Mirabell GmbH de Stuttgart, Alemania, pasa un pedido a la Sociedad Venezolana de Exportación S.A. en Caracas, Venezuela, por 250 bombas de refinería para crudo del tipo G 27 al precio total de 980.750,00 USD. El pago ha sido convenido mediante crédito documentario irrevocable emitido por Dresdner Bank Stuttgart, que es el banco de Mirabell GmbH y el banco emisor, y confirmado por el banco venezolano Citibank de Caracas, que es el banco avisador. Por su confirmación del pedido, la Sociedad Venezolana de Exportación S.A. acepta el pedido en las condiciones del comprador alemán. Así se ha cumplido el primer paso:

1. Mirabell GmbH y la Sociedad Venezolana de Exportación S.A. han acordado en el contrato de compraventa que el pago se realizará mediante crédito documentario.
2. Mirabell GmbH da instrucciones al Dresdner Bank Stuttgart, el banco emisor, para que emita el crédito a favor de la Sociedad Venezolana de Exportación S.A. La cuantía del crédito será un poco más elevada que el precio de las bombas de refinería para poder cubrir los costes del crédito.
3. El Dresdner Bank Stuttgart como banco emisor emite el crédito y solicita al Citibank de Caracas, el banco avisador, que notifique o confirme el crédito.
4. El Citibank de Caracas (avisador o bien confirmador) informa a la Sociedad Venezolana de Exportación S.A. de la emisión del crédito documentario a su favor.
5. Cuando la Sociedad Venezolana de Exportación S.A. tiene conocimiento del crédito y considera que puede cumplir sus términos y condiciones, procede a la fabricación de las bombas de refinería para su posterior expedición. Al mismo tiempo prepara los documentos requeridos en la carta de crédito y que, en este caso, son: póliza de seguros, la factura original en duplicado, certificado de origen (con traducción jurada al alemán), certificado con descripción técnica. El recibo de carga y el conocimiento de embarque son documentos que la Sociedad Venezolana de Exportación S.A. sólo recibirá una vez que las bombas hayan sido expedidas.
6. Luego que las bombas estén listas para el embarque dentro del plazo de entrega convenido (3 meses a partir de la fecha de la apertura del crédito documentario), la Sociedad Venezolana de Exportación S.A. procede al embalaje requerido que es individual y de alta seguridad, y encarga a un transportista que recoja las bombas de refinería en su fábrica, las transporte al puerto de Caracas, asegure que las bombas de refinería sean puestas a bordo del buque (condición Incoterm: FOB Caracas) y se haga cargo de los dos documentos que todavía hacen falta, es decir: el recibo de carga y los 2 conocimientos de embarque. Una vez que la Sociedad Venezolana de Exportación S.A. ha recibido estos documentos de la parte del transportista, presenta todos los documentos requeridos al Citibank de Caracas, en el que el crédito está disponible.
7. El Citibank Caracas comprueba si los documentos aportados se ajustan plenamente a los requisitos del crédito. Si es así, pagará al contado o a la vista (mediante efecto cambiario), porque en este caso se trata de un crédito documentario irrevocable y confirmado.
8. El Dresdner Bank Stuttgart verifica los documentos y, si son conformes con los requisitos del crédito, reembolsa de la forma prevista al Citibank de Caracas que ha efectuado el pago al contado o a la vista.
9. Si los documentos satisfacen los requisitos del crédito, el Dresdner Bank Stuttgart los entrega a Mirabell GmbH, contra pago del importe debido.
10. Mirabell GmbH remite los documentos al transportista que procederá a recoger las mercancías en el puerto de llegada alemán y entregarlas a Mirabell GmbH en su lugar de destino.

13.4.3

Die Exportkreditversicherung

Die Exportkreditversicherung ist ein Instrument, das die Ausdehnung des internationalen Handels ermöglicht, wobei sie die Handelsgeschäfte mittels Abdeckung eines hohen Prozentsatzes der Risiken von der Bürde einer exzessiven Anhäufung derselben entlastet. Auf diese Weise wird das Wirken des Exportunternehmers und das der anderen Beteiligten, die im internationalen Handel tätig sind, angeregt.

Die Exportkreditversicherung stellt ein grundlegendes Instrument technischer Unterstützung, Kooperation und Förderung der Exporttätigkeit dar. Sie kann in der Eigenschaft eines Versicherten von Exportunternehmen oder Finanzinstitutionen in Anspruch genommen werden, welche an Exportgeschäften beteiligt sind und übernimmt für sie eine bestimmte Art von Risiken, die ausdrücklich bestimmt werden (Amortisierung des Exportkredits, Geltendmachung von Bürgschaftsrechten, Bestätigung von Akkreditiven usw.)

Die Deckung kann politische Risiken eines Exportgeschäfts und/oder kaufmännische Risiken beinhalten.

13.4.4

AKTENNOTIZ

Für: Frau Falkenstein

Verfasst von: (Ihr Name)

Betr.: Brief der Maquinaria de Valparaíso S.L., Valparaíso, Chile vom 15.02.20..., unterzeichnet von Ricardo Antúnez O´Neal, Hauptgeschäftsführer – Zahlungsvorschlag des Kunden für die Lieferung unserer Maschine

Hinsichtlich der Lieferung der Maschinen für ihr Werk für die Herstellung von Kautschuk hat die chilenische Firma die Sache mit ihrer Bank besprochen. Sie akzeptieren alle Klauseln unseres Fax vom 11.02. sowie die Liefer- und Haftungsbedingungen unserer allgemeinen Geschäftsbedingungen. Sie wollen „Dokumente gegen Akzept“ zahlen. Die für den Erhalt der Ware erforderlichen Dokumente einerseits und der vom Käufer akzeptierte 30-Tage-Sichtwechsel andererseits werden zwischen der Bank des Kunden in Chile, der Deutschen Exportbank del Cono Sur, und unserer Bank, der Banco Exterior de Valparaíso ausgetauscht.

Sie bitten um unser Einverständnis, damit der Auftrag in zwei Teillieferungen, entsprechend den beiden Abschnitten des Produktionswerks, abgewickelt werden kann.

13.4.5.1

Hypothekenbank für Süddeutschland · Promenadeplatz 24-26 · 80333 München

Aplicaciones Informáticas S.A.
Don Claudio Histerión Gonzaga
Consejero Delegado
Padre Isla 49
24002 LEÓN
SPANIEN

Munich, 29 de noviembre de 20...

Asunto: Su carta de 18/11/20...

Estimado Sr. Histerión:

Deseo agradecerle por esta vía su escrito de fecha citada, cuyo contenido hemos estudiado con atención.

En primer lugar le confirmamos la posibilidad de mantener, entre el 13 y el 20 de diciembre, en esta ciudad, la entrevista que nos solicita para tratar de la concesión del crédito por nuestra filial a su empresa. Podemos adelantarle ya que solamente podríamos firmar un crédito por el importe de 250.000,00 € en caso de disponer de sólidas garantías. Alternativamente, sería documento suficiente un aval de su empresa matriz en España, instrumentado en forma de fianza autenticada notarialmente, o bien una garantía hipotecaria que gravase eventualmente bienes inmuebles de titularidad de su empresa situados en territorio alemán.

En la voluntad de servir a sus necesidades crediticias, le ruego nos aporte a la entrevista que celebremos documentación lo más completa posible sobre la situación financiera de su empresa, como podría ser el informe anual del ejercicio pasado, la balanza anual del mismo, con detalle de la cuenta de pérdidas y ganancias, etc. De esta forma podremos valorar mejor el límite y las condiciones del crédito.

A la espera de sus noticias, le transmito el testimonio de nuestra más distinguida consideración.

Atentamente,
Hypothekenbank für Süddeutschland

Ludwig Tannerbauer
Ludwig Tannerbauer
Filialdirektor

13.4.5.2

E-Mail 

Von: microfina@montevideo.ur **An:** sauerland-bank@t-online.de
Betreff: Apertura de cuenta corriente

Estimado Sr. Romero:

Paso a detallarle a continuación los documentos que necesitaremos, de acuerdo con la legislación alemana, para proceder a la apertura de una cuenta bancaria a su nombre. En todos los casos la documentación debe venir acompañada de traducción jurada, legalizada notarialmente, y confirmada por la Embajada alemana en Montevideo.

Escritura de constitución y estatutos de su empresa;
la Anotación del Registro Mercantil de la misma;
documento del que conste, según decisión de gerencia, la persona o personas dotadas con apoderamiento;
y una lista de las personas con autorización de firma, respaldada por confirmación bancaria.

Aportada dicha documentación, la verificaremos con la debida atención y procederemos a abrir su cuenta corriente.

Con un saludo muy atento se despide, esperando sus noticias,

Johannes Alberts
Servicio al cliente

13.4.6

AKTENNOTIZ**Für:** Herrn Ludwig Tannerbauer**Verfasst von:** (Ihr Name)**Anruf von:** Claudio Histerión der Firma Aplicaciones Informáticas S.A., León, Spanien**Betr.:** Nachricht auf dem Anrufbeantworter vom (Datum)

Herr Histerión wird am 15. Dezember um 11 Uhr morgens in Ihrem Büro sein. Da sie z.Zt. noch keinen Grundbesitz für Ihre Tochtergesellschaft erwerben wollen, geben Sie auch keine Immobiliengarantien. Er wird aber das von uns verlangte Aval der Muttergesellschaft mit einer beeidigten Übersetzung mitbringen. Er kommt in Begleitung von Herrn Dr. Fernández Avellana, seinem juristischen Berater für internationale Angelegenheiten.

Obwohl sie sich auf Englisch verständigen können, wäre er auf Grund der Wichtigkeit der Angelegenheit dankbar, wenn wir für einen Dolmetscher sorgen würden.

Er bittet um schriftliche Bestätigung, damit er die Flüge reservieren kann.

Transkription

- Buenos días, soy Claudio Histerión de León, España y quería dejar este mensaje para el Sr. Tannerbauer.
Sr. Tannerbauer, de acuerdo con su sugerencia, pasaré a verlo el día 15 de diciembre a las 11 de la mañana en sus oficinas. Para la filial que deseamos establecer no se pueden ofrecer garantías inmobiliarias, pues no queremos adquirir propiedad por el momento. Por este motivo, para la formalización del crédito, aportaré los documentos de nuestra empresa matriz asumiendo el aval que Vd. requiere. Para facilitar el trámite, los llevaré en formato bilingüe, con traducción jurada. Me acompañará para esta gestión el Dr. Fernández Avellana, nuestro asesor jurídico en cuestiones internacionales.
Ah, y otro aspecto importante:
Le agradecería si pudiera disponer durante la reunión de un servicio de traducción, de forma que cada uno podamos expresarnos en nuestra lengua. Dada la trascendencia del asunto, nos parece que es recomendable actuar de esta manera.
Le ruego confirme mi visita por escrito para la reserva y expedición de los vuelos.
Le doy las gracias por todas sus atenciones. Adiós.

Allgemeiner Hinweis

Die Globalisierung der Wirtschaft und des Handels sowie die enorme Zunahme der Standardisierung von Produkten und/oder Zulieferteilen, die Massenfertigung in Billiglohnländern und ihr Transport in die Absatzmärkte haben dazu geführt, dass der Logistikbereich und das Versicherungswesen Dienstleistungen sind, bei denen Kapazitätssteigerungen noch erwartet werden.

Durch die Einführung von computergesteuerten Logistikprozessen wurden darüber hinaus Stillstandzeiten so gut wie abgeschafft, so dass erhebliche Kosteneinsparungen zum Anstieg des Transportumfangs geführt haben. Dies bedeutet automatisch auch eine Zunahme des Versicherungsumfangs.

Das vorliegende Kapitel beschränkt sich auf Transport und Versicherung im Exportgeschäft. Selbst hier können nicht alle Bereiche erschöpfend erfasst und daher nur einige Beispiele gegeben werden.

Das Einführungskapitel beschäftigt sich unter A. mit den Frachtführern und Spediteuren und ihren Aufgaben sowie den Transportmitteln, -wegen und -dokumenten. Letzteres wird auch in einer getrennten Tabelle veranschaulicht. Der Abschnitt B. beinhaltet in einem Schema die verschiedenen Policen, die im Einzelnen erklärt werden. Der letzte Absatz betrifft auch die im Seeverkehr international gebräuchlichen „Institute Cargo Clauses“. Die Nachrichten 14.2.1 bis 14.2.4 beschäftigen sich mit dem Transport, der Brief unter 14.2.5 stellt eine Anfrage auf die Ausstellung einer Abschreibepolice dar. Das Fax unter 14.2.6 ist eine Schadensmeldung des Empfängers an die Versicherungsgesellschaft.

Lösungen

14.4.1

- a. La logística es una importantísima rama de la economía internacional, sin la cual no se puede desarrollar la actividad comercial, y que consiste básicamente en la gestión del flujo y transporte de mercancías.
- b. Las empresas de expedición y los transportistas son los intermediarios que actúan entre aquellos que tienen que enviar o recoger mercancías y los que las transportan y se encargan de todas las formalidades derivadas, como, por ejemplo, consolidación de fletamentos, grupaje de mercancías, recogida o remisión de mercancías de o a los muelles, el pago de las tasas de flete o transporte, la obtención de los documentos necesarios de flete, el despacho aduanero, el almacenamiento, la manipulación para distribución comercial, etc.
- c. Los tipos básicos de transporte son el transporte por carretera (camión), por ferrocarril (tren), por vía aérea (avión); por vía fluvial o lacustre (barco) o por vía marítima (barco, buque).

- d. Para el transporte por ferrocarril o por carretera se utiliza la carta de porte, que es un documento no negociable. Existe una variedad de tipos como la carta de porte CIM (transporte por tren), el régimen TIF para transportes fuera de la Unión Europea, el Cuaderno "TIR" expedido por la asociación garante del país de origen de la mercancía, que permite el transporte internacional por carretera sin manipulación en las aduanas intermedias.

Para el transporte aéreo se utiliza el conocimiento aéreo, que es en general un documento no negociable, que tiene una función múltiple: es evidencia del contrato de transporte, del recibo de las mercancías por parte del transportista, es la carta de instrucciones respecto a la manipulación, transporte y entrega de la mercancía, es la factura de flete y prueba de la recepción por el consignatario, constituye la declaración de valor a efectos aduaneros y un certificado de seguro, si ha sido contratado tal servicio con la compañía aérea.

Para el transporte fluvial o marítimo se utiliza el conocimiento de embarque, que es un título de crédito contra el capitán por la entrega de las mercancías y contra el cargador o consignatario por el importe del flete; constituye además un título representativo de la propiedad de las mercancías embarcadas; y es un título probatorio del contrato de transporte.

- e. Como el conocimiento de embarque constituye un título representativo de la propiedad de las mercancías embarcadas, tiene el carácter adicional de servir como evidencia del embarque. Una vez que los originales de este conocimiento hayan sido entregados a los respectivos bancos junto con los documentos requeridos en el contrato de compraventa, cuyo pago se ha convenido por crédito documentario, el pago se puede efectuar contra la entrega de este documento. Quiere decir en sentido jurídico que la posesión del documento implica la propiedad de la mercancía a todos los efectos.
- f. El responsable del seguro de la mercancía objeto de expedición es la empresa aseguradora con la que se ha contratado para el transporte de la mercancía. En un contrato internacional se fija quien corre con el riesgo en los respectivos Incoterms el cual debe asegurar la mercancía. Puede ser el comprador o el vendedor, o ambos, cada uno de ellos para una cierta etapa del itinerario que la mercancía debe recorrer por tierra, mar o aire.
- g. Hay una gran variedad de pólizas, entre las cuales cabe citar: la póliza especial o por viaje para un trayecto concreto, la póliza abierta para cubrir un capital determinado a transportar en varias expediciones, la póliza "a forfait" que cubre un capital determinado y fijo en una serie de viajes sucesivos e indeterminados durante un período previsto, la póliza de abono y flotante, que se negocia al inicio del período y a cuyos términos de cobertura se le van incorporando capitales o valores asegurados.
- h. Las cláusulas A, B y C del Instituto de Aseguradores de Londres se destinan exclusivamente al transporte marítimo. La cobertura mínima es la de la Cláusula C, que sólo cubre la mercancía sin avería particular; la Cláusula B incluye la cobertura de la Cláusula C, pero cubre la avería particular; y la Cláusula A, conocida como a todo riesgo, que incluye las coberturas de las Cláusulas C y B y además cubre otras circunstancias o siniestros como por ejemplo hurto, robo, manejo descuidado, etc.).

14.4.2

- | | | | | | |
|----------|----------------|----------------|-----------|-----------|----------------|
| 1. de | 2. menor | 3. entre | 4. que | 5. a | 6. por |
| 7. su | 8. todo | 9. desde | 10. hasta | 11. según | 12. por |
| 13. más | 14. nuestro | 15. encima del | 16. gran | 17. se | 18. originando |
| 19. en | 20. próximos a | 21. otro | 22. sobre | 23. para | 24. van |
| 25. como | 26. del | 27. limitado | 28. mayor | 29. de | 30. las |

14.4.3**Der internationale Straßentransport**

Er stellt die einfachste und gleichzeitig unter den Marktteilnehmern wettbewerbsintensivste Transportart dar und ist die Transportmethode, die das Konzept der „Haus-zu-Haus-Lieferung“ ermöglicht. Die herausragendsten Eigenschaften des Straßentransports sind seine Einfachheit, Vielseitigkeit und Flexibilität, denn er erlaubt den Transport von praktisch jeder Art von Ware von dem Ort seiner Herstellung oder Lagerung bis zum Ort seines Konsums auf schnelle und relativ wirtschaftliche Art und Weise. Je nach den Eigenschaften der zu transportierenden Ware und des Umfanges der durchzuführenden Reise braucht man viele Arten von Fahrzeugen. Aus den aufgezeigten Gründen ist der Straßentransport das am häufigsten benutzte Transportmittel in unserem unmittelbaren geografischen Umfeld, häufiger als der Seefracht- und den Schienentransport.

Der starke Anstieg der letzten Jahre und die spektakuläre Entwicklung, die mit der Vertiefung der Handelsbeziehungen zwischen den Ländern der Europäischen Union stattgefunden hat, führen zu Problemen unterschiedlichster Art. Einerseits führt die Verstopfung auf den Straßen an den Bevölkerungszentren in der Nähe der Verkehrsknotenpunkte zu Störungen und erhöht das Unfallrisiko. Andererseits stellt die Umweltverschmutzung ein ernstes Problem in bestimmten Gegenden dar, was sich im Lärm, den Schwingungen und vor allem in der Rauch- und Abgas-Entwicklung niederschlägt.

Um die Verschmutzung zu reduzieren, übernimmt die Europäische Union bereits eine Serie von Maßnahmen wie die Erhöhung der Steuer für Treibstoffe, die Beschränkung der Durchfahrt in bestimmten Gegenden auf eine begrenzte Anzahl von Fahrzeugen pro Tag oder der erhöhte Bedarf an technologischem Fortschritt bei den Begrenzungen des Abgasausstoßes pro Fahrzeug.

14.4.4

El transporte aéreo

Las ventajas del transporte aéreo, entre otras, son:

1. Rapidez, en particular en las largas distancias: esto es especialmente importante para las mercancías perecederas o para bienes de alto valor añadido. También en los envíos urgentes, para los cuales el factor coste es secundario (por ejemplo en casos de necesidad), el transporte se suele hacer por vía aérea.
2. Agilidad administrativa: no existen demoras en el proceso administrativo.
3. Seguridad: hay un menor riesgo de daños por la dimensión de los aviones y el mejor acondicionamiento de la carga, junto con la menor duración del viaje.
4. Amplia red de cobertura: existe la posibilidad de alcanzar los más remotos destinos.

Existen sólo algunas desventajas, como por ejemplo:

1. Las limitaciones en las dimensiones del flete, tanto en tamaño como en peso.
2. El elevado costo para las mercancías de escaso valor añadido.

14.4.5

AKTENNOTIZ

Für: Schadensabteilung, Frau Schmitt

Von: Bananera Colombiana Ltd., Barranquilla, Unterzeichner; Gonzalo Perniy y Sintruénigo, Hauptgeschäftsführer

Betr.: Schadensmeldung einer Sendung Teile für Druckmaschinen. Ref. 77 BK 1Z

Die obige Firma teilt uns mit, dass an den 39 Kisten Elektromaterial und elektronischer Module, die an Bord der „Arequipa“ aus Bremerhaven kommend transportiert wurden, Schäden aufgetreten sind. Die Ware war von uns mit voller Deckung unter Klausel A der ICC versichert.

Sie schicken ein in Spanisch und Englisch abgefasstes Havariezertifikat mit, in welchem der Schaden aufgelistet ist. Auf Grund ungeeigneter Stauung sind einige Kisten verrutscht und beschädigt worden. Offensichtlich ist Feuchtigkeit eingedrungen, und einige Module sind dadurch unbenutzbar geworden. Laut Gutachten beläuft sich der Schaden auf 189.032,00 €, den wir auf das Konto der Firma bei der Banco Peninsular Transatlántico, Filiale Frankfurt/Main Nr. 55098 20347 001, Bankleitzahl 800 300 8734, einzahlen sollen.

Dem Fax liegen als Beweisunterlagen bei:

- Gültige Versicherungspolice
- beglaubigtes Havariezertifikat
- Rechnung der Ladefirma und Packstückliste
- Kopie des Konnossements
- Ablehnungsbescheid des Seespediteurs

Sie bitten um umgehende Nachricht und stehen für weitere Auskünfte zur Verfügung.

14.4.6.1

Spedition Schraubner & Dreibaum
Moosdorfer Str. 24 · 12435 Berlin

Larreátegui S.A.
Gran Vía 71
48011 BILBAO
SPANIEN

Berlín, 10 de noviembre de 20...

Asunto: Su demanda de precios de transporte del 5/11/20...

Estimados Sres.:

En respuesta a su fax de fecha citada podemos confirmar nuestra disposición a transportar los cinco palets en las condiciones que nos solicitan, a un precio unitario de 200 € por palet. Condiciones de dicho envío serían:

- Deberían utilizarse necesariamente euro-palets, con una carga máxima unitaria que no exceda los 800 kilos, y que cargados no superen los 1,80 metros de altura.
- Cumpliendo dichos requisitos de altura y carga máxima, las cajas de vino deben asegurarse en cada palet ya sea por lámina plástica o con cinta metálica.

El transporte comprende todos los gastos, desde la recogida el 5 de diciembre, inclusive el trámite de la documentación, y la entrega en su almacén de Bilbao.

El resto de las condiciones de transporte puede extraerlas de las condiciones generales de nuestra empresa, que se encuentran al dorso de esta carta.

Quedo a su disposición por si hubiera algún otro punto que aclarar, y les saludamos muy atentamente.

Schraubner & Dreibaum

(Ihre Unterschrift)

14.4.6.2

E-Mail

Von: polizas@lamontaña.es**An:** transport-busch@ptx.de

Betreff: Seguro de transporte marítimo. Petición de oferta

Estimados Sres.:

Hemos recibido ayer el encargo de transportar mercancía de alta precisión de Alemania a Tenerife. Les rogamos nos remitan con la mayor brevedad posible oferta para el aseguramiento del siguiente flete:

- Descripción y valor de la mercancía: impresoras de alta definición para impresión cartográfica por valor de 430.000,00 €.
- Embalaje: Deberá ser embalada con la mayor protección, que garantice impermeabilización total, aislamiento térmico y resistencia contra golpes.
- Modalidad: Se trata de una póliza de transporte multimodal, en el cual la mercancía es transportada por camión desde origen (Bonn) al puerto de Bremerhaven, donde se embarca para su envío a Tenerife.
- Cobertura: Deseamos una póliza a todo riesgo correspondiente a la categoría A del ICC de Londres para la travesía marítima.
- Fecha del envío: Tendría lugar previsiblemente a finales de junio de este año.
- Período de vigencia de la póliza de seguro: 4 semanas a partir del inicio de la expedición.

A la espera de su respuesta, muy atentamente.

(Ihre Unterschrift)
Transportkontor Busch & Söhne KG
Von-Hymmen-Platz 16, 53121 Bonn

14.4.7

AKTENNOTIZ**Für:** _____**Anruf von:** Xavier Alonso, Spedition Naviera y Portes de la Plata, Montevideo, Uruguay**Verfasst von:** Sabine Schmieder**Betr.:** Lieferung unserer Fleischverarbeitungsanlage FOB Hamburg nach Uruguay – Kunde: Carnes del Paraná, Montevideo, Uruguay

Herr Alonso rief an und teilte mit, dass seine Spedition ab Ankunft der Anlage im Hafen für den Weitertransport verantwortlich ist.

Ich habe ihm mitgeteilt, dass das Schiff am 14. aus dem Hamburger Hafen ausläuft und wir die Dokumente der Deutschen Bank Recklinghausen übergeben werden.

Herr Alonso braucht per Fax jeweils 1 Kopie der Handelsrechnung, der Packliste, der Konformitätsbescheinigung, des Ursprungszeugnisses, des Akkreditivs und des Konnossements.

Die Fax-Nr. haben wir noch von dem gestern erhaltenen Fax.

Transkription

- Schlaumeyer & Hürth, guten Tag.
- Navieras La Plata, buenos días. La Sra. Schmieder...
- Moment mal! Ich verbinde mit Frau Schmieder!
- ◆ Schmieder, ¿con quién hablo, por favor?
- Soy Margarita Alonso, de Montevideo. Le hablo de la empresa Navieras y Portes de la Plata. Nos ocupamos de su envío para Carnes del Paraná.
- ◆ Ah sí, me avisaron ayer de que iban a llamarnos.
- Pues sí. Verá. Nosotros tenemos la responsabilidad del pedido en su integridad desde el arribo del buque, y por eso necesitábamos concretar con Vd. algunos detalles.
- ◆ Muy bien. Pues mire: El barco saldrá el próximo lunes, día 14, del puerto de Hamburgo. Entregaremos toda la documentación a nuestro banco, el Deutsche Bank de Recklinghausen. ¡Dígame lo que necesita!
- Vamos a ver... Sí, necesitamos que nos envíen por fax: 1 copia de la factura comercial, de la lista de empaque, del certificado de conformidad, del certificado de origen y de la carta de crédito.
- ◆ He anotado todo. ¿Quiere también una copia de conocimiento de embarque?
- Sí, por favor. Creo que con eso lo tendremos todo. Le doy las gracias de antemano.
- ◆ De nada, Sra. Alonso. Si necesita algo, no dude en llamarnos.
- Gracias por su amabilidad, Sra. Schmieder. ¡Adiós!

Allgemeiner Hinweis

Ohne Marketing läuft in einem Unternehmen heute so gut wie gar nichts mehr.

Laut Gablers Wirtschaftslexikon versteht man unter Marketing die Planung, Koordination und Kontrolle aller auf die aktuellen und potentiellen Märkte ausgerichteten Unternehmungsaktivitäten mit dem Zweck einer dauerhaften Befriedigung der Kundenbedürfnisse einerseits und der Erfüllung der Unternehmensziele andererseits.

So reicht das Spektrum des Marketing von der Erstellung einer Marktstudie oder der Kundenbefragung durch die so genannte „Field research“ über die „desk research“, die eigentliche Herstellung auf der Basis der durch obige Forschung erzielten Ergebnisse, die Verkaufsförderung und Werbung bis zum endgültigen Verkauf des Produkts an den Endkunden.

Das Eingangskapitel beschäftigt sich mit den verschiedenen, aufeinander folgenden Schritten dieser Tätigkeit.

Unter 15.2.1 wird ein Katalog als PDF-Datei verschickt, in 15.2.2 schickt der Marketingleiter eine Anfrage auf Schaltung eines Inserats in einer Zeitschrift, 15.2.3 beinhaltet ein Rundschreiben an die Kundschaft und unter 15.2.4 bietet ein Außenhandelsberater in einer spanischen Zeitung seine Dienste an. Unter 15.2.5 möchte eine Firma ein Angebot auf eine Marktstudie haben, 15.2.6 stellt eine Pressemitteilung dar.

Sehr zu empfehlen für das Verständnis des Marketing ist auch der unter 15.4.3 gedruckte Text über das „Marketing Mix“, den die Lernenden in die deutsche Sprache übersetzen sollten.

Lösungen

15.4.1

- a. Se conoce con el nombre de mercadotecnia la tarea comercial de una empresa de aplicar un conjunto de técnicas que permitan introducir un producto en un mercado de la forma más adecuada.
- b. La investigación del mercado es necesaria para que se obtenga la información suficiente a fin de tomar las decisiones de política comercial y adoptar las medidas tendentes a lograr los objetivos fijados para dicho mercado.
- c. La publicidad puede transmitirse en diferentes medios soporte, como la prensa técnica o del consumidor, radio, televisión, vallas o estructuras murales, Internet, etc.
- d. Un catálogo debe contener una descripción de los productos, generalmente textual y gráfica, junto con las características principales y su precio. Si se trata de productos de naturaleza técnica, el catálogo deberá incluir una descripción pormenorizada de sus funciones, piezas y medidas.

- e. Otros elementos de la documentación comercial serían, por ejemplo, prospectos, listas de precios, informes anuales de actividad, folletos de novedades, carpetas de prensa, correo masivo a potenciales clientes, circulares a los clientes, etc.
- f. Entre las actividades de relaciones públicas de una empresa, el número de las cuales es prácticamente ilimitado, se cuentan el patrocinio, la organización de actividades benéficas, la edición de libros o publicaciones periódicas para vinculación del cliente o posicionamiento de marca, etc.
- g. La publicidad consiste sustancialmente en la comunicación relativa al producto que quiere venderse, mientras que las relaciones públicas se concentran más en la labor de dar a conocer a la empresa como unidad, mejorar su imagen y así convencer a los clientes de la calidad de la marca de un producto o servicio fabricado o prestado por esta empresa.

15.4.2

- 1. ¡Ojalá no llueva hoy hasta que hayamos embalado la mercancía!
- 2. Les rogamos nos envíen los artículos cuanto antes, o de lo contrario sería posible que tuviéramos problemas con nuestro cliente.
- 3. Nuestro representante pretende que el banco realice la transferencia 14 días más tarde.
- 4. ¡Que tengáis suerte en el examen!
- 5. No encienda Vd. fuego en este almacén, pues habría peligro de muerte!
- 6. Decidimos que este empleado tenga que abandonar la empresa cuanto antes.
- 7. El jefe quiere que el paquete sea enviado a Argentina inmediatamente por mensajería.
- 8. ¿Desean Vds. que enviemos las piezas de recambio por flete aéreo?
- 9. Dudamos que este cliente pague la factura puntualmente.
- 10. Si hubiéramos sabido que el barco llegaría a Montevideo con un retraso de 3 semanas, habríamos (hubiéramos) solicitado prolongar la carta de crédito a tiempo.

15.4.3

Das Marketing Mix

„Marketing Mix“ nennt man die Gesamtheit der grundlegenden Bestandteile der globalen Strategie eines Unternehmens, die, wenn sie rational angewandt und effizient gehandhabt werden, dazu dienen, auf verschiedenen Märkten und unter unterschiedlichen Bedingungen zu konkurrieren. Diese vier strategischen Bestandteile der internationalen Wettbewerbsfähigkeit eines Unternehmens sind das Produkt, die Preise, der Vertrieb und die Kommunikation. Ihr Inhalt kann je nach dem in Betracht zu ziehenden Markt unterschiedlich sein, das heißt unter Berücksichtigung der Kundschaft, der Konkurrenten und des Umfeldes.

Das Wettbewerbsverhalten des Unternehmens mit dem Ziel in Auslandsmärkte zu exportieren, verlangt die Benutzung aller definierten Bestandteile des Marketing Mix.

Die Strategie für ein Produkt soll Vorteile aufzeigen, welche es von anderen Produkten, die bereits auf dem Markt sind, unterscheiden, und ebenso die Bedürfnisse des Kunden befriedigen.

Die Strategie der Preise soll den Verkaufswert des Produkts auf dem Markt auf der Grundlage von Faktoren bestimmen, welche sich auf die Nachfrage beziehen, wobei die Produktions-, Marketing- und Vertriebskosten analysiert und ein wettbewerbsfähiger und rentabler Index festgesetzt werden.

Den kommerziellen Vertrieb nennt man die Gesamtheit der Transaktionen, deren Gegenstand das Produkt vom Augenblick seines Verkaufs durch den Hersteller bis zum Erwerb durch den Endverbraucher ist. Die Auswahl des für ein Produkt geeignetsten Vertriebskanals auf einem Markt ist eine der weitreichendsten Entscheidungen für den kommerziellen Erfolg eines Unternehmens.

Die Kommunikation ist der internationale Marketing-Faktor, welcher dazu dient, den Kontakt zwischen dem Unternehmen, welches das Produkt anbietet, und den Kunden/Verbrauchern oder Benutzern desselben in einem ausländischen Markt herzustellen, und sie erlaubt Informationen auszutauschen mit dem Ziel, auf dem genannten Markt kaufmännisch tätig zu sein.

15.4.4

AKTENNOTIZ

Für: _____

Verfasst von: _____

Betr.: Schreiben der Iluminaciones de Castro S.L. vom 29.11.20..., unterzeichnet vom Geschäftsführer Ernesto Bormeneo y Langarica

Bei dem oben genannten Brief handelt es sich um ein Rundschreiben an die Kundschaft.

Wie jedes Jahr vor Weihnachten bietet Iluminaciones De Castro S.L. seinen Kunden für alle Aufträge, die bis zum 12. Dezember eingehen, einen 15%igen zusätzlichen Rabatt auf alle im Katalog aufgeführten Produkte, außer der Serie LUX-US. Die Lieferung erfolgt auf der Iberischen Halbinsel innerhalb von 72 Stunden frachtfrei in Weihnachtsverpackung. Für die Entgegennahme der Aufträge haben sie eine Tel.Nr. 91-456-23-44 eingerichtet, die von Frau Méndez-Núñez bedient wird.

Außerdem wird der Kundschaft mitgeteilt, dass die Firma vom 27. bis 30. März 20.. auf der LUMINAT in Barcelona in Halle 7, Stand 741 auf 175 m² ausstellen wird. Sie fügen eine Standortbeschreibung mit einer Einladung in das Café der Halle bei.

15.4.5.1

E-Mail

Von: a.schueler@gms-germany.net**An:** export@silla-jardin.net

Asunto: Su petición de oferta/investigación de mercado

Estimado Sr. Céspedes:

Quiero agradecerle su interés y el haber recurrido a nuestra empresa y paso a exponerle brevemente los puntos que nos requería.

Mi nombre es Antonio Schüler y soy el consultor especializado en el mercado español. He estudiado, como me indicaba, su portal de internet y he visto notables posibilidades a su surtido.

La preparación de un estudio sobre el mercado alemán de mobiliario de jardín no sería ningún problema, y estaríamos en condiciones de ofrecérselo en un plazo aproximado de ocho semanas. Le ruego nos indique si lo desearía en soporte electrónico (CD) o en versión papel. El precio final comprendiendo todos los gastos de obtención de documentación, trabajo de campo, redacción y traducción ascendería a 3.950,00 €. Dicho estudio contendría una relación de todas las ferias sectoriales, nacionales e internacionales, que tengan lugar en Alemania en los próximos tres años, e incluiría el balance de las exportaciones e importaciones alemanas, la descripción de los canales de distribución más habituales para el segmento superior de precio, y un análisis comparativo de precios en punto de venta (store checking) como referencia para el posicionamiento de su producto.

Quedo a la espera de sus noticias, con un cordial saludo

Antonio Schüler
Senior Consultant
Global Market Research Deutschland GmbH

15.4.5.2

An: Creativos Sitges S.L., Barcelona
Fax Nr.: 0034 93 229 2784

Von: Fertighaus Schnitzler KG, Düsseldorf
Fax Nr.: 0049 211 4690 832

FAX

Düsseldorf, 4 de enero de 20...

Estimador Sres.:

Nos dirigimos a Vds. para solicitar presupuesto relativo a determinadas medidas de acompañamiento promocional a nuestra presencia como expositores en la Feria CONSTRUMAT de Barcelona que se celebrará el próximo mes de abril.

Necesitaríamos el diseño y producción de un folleto de presentación de nuestra empresa que contenga los datos básicos de nuestra oferta y transmita una imagen correspondiente al más alto segmento del mercado. Dicho folleto debería realizarse en formato DIN A4, doblado en tres para ensobrado, impreso a cuatro colores mate, idóneo para un envío masivo previo al certamen, con una tirada de 15.000 ejemplares.

De esos 15.000 ejemplares 12.000 se destinarían a la distribución vía "mailing" y los 3.000 restantes se reservarían para su entrega a pie de stand. Para que puedan inspirarse les suministraremos material gráfico en calidad fotográfica de alta definición. Vds. deberían realizar la redacción del texto, la maquetación de los contenidos del folleto y la producción del mismo.

Les pedimos asimismo presupuesto para un envío selectivo del folleto a las direcciones de los siguientes grupos objetivo: arquitectos y urbanistas, empresas constructoras y sociedades inmobiliarias.

Habida cuenta del plazo inferior a tres meses del que disponemos, les rogamos nos envíen el presupuesto lo antes posible con detalle del plan cronológico de la realización de las actividades.

A la espera de sus noticias le saludo muy atentamente

Fertighaus Schnitzler KG
(Ihre Unterschrift)
Sección de Ventas

15.4.6

AKTENNOTIZ

Anruf bei: Espíntextiles S.A., Alicante, Sr. Guzmán

Verfasst von: Antonio Schüler

Betr.: Gründung einer Handelsniederlassung in Deutschland
Rückruf bei Espíntextiles

Ich habe mich auf deren E-Mail bezogen und Herrn Guzmán zurückgerufen.

Herr Guzmán bittet bei der Gründung der Niederlassung um unsere Beratung.
Hauptsächlich geht es um folgende Punkte:

- Welche juristische Gesellschaftsform wäre für die spanische Firma am besten geeignet?
- Bester Standort aus logistischer Sicht, da ihre Kunden über ganz Deutschland verstreut sind.
- Möglicherweise wird ein kleines Lager benötigt.
- Sie wollen, dass wir bei der Personalbeschaffung helfen. Bisher haben sie mit einem Vertreternetz gearbeitet, das der Gebietsleiter für Deutschland koordiniert hat, aber sie möchten einen Geschäftsführer ernennen, der sich um die Leitung der Niederlassung und die Expansion kümmert.
- Es wird eine Analyse der Absatzmöglichkeiten in Osteuropa benötigt. Der osteuropäische Markt soll von Deutschland aus bearbeitet werden. Sie haben bereits mit geringem Erfolg Versuche in Ungarn gestartet. Ist es möglich, von Deutschland aus eine Marktuntersuchung in Polen, der Tschechischen Republik und Ungarn durchzuführen?
- Für ein geplante Unterredung habe ich ein Treffen am 18. nächsten Monats bei Espíntextiles in Alicante vorgeschlagen, da ich ohnehin am Tag vorher einen Termin in Barcelona habe. Ich habe versprochen die nötigen Dokumente gleich mitzubringen.

Herr Guzmán ist einverstanden.

Transkription

- Espíntextiles, Alicante, buenos días.
- Buenos días, deseo hablar con el Sr. Guzmán, de exportación.
- ¿De parte de quién, por favor?
- Antonio Schüler de GMS, Alemania.
Le paso ahora mismo.
- Gracias, espero.

- ◆ Buenos días, Sr. Schüler. Gracias por llamar tan pronto.
- Encantado de saludarle. ¿Cómo puedo ayudarle?
- ◆ Sí, verá. Vd. sabe, como le indiqué en mi correo, que tenemos intención de abrir una sucursal comercial en Alemania, pues pensamos que es la única manera de seguir creciendo en ese mercado. Tendríamos interés en recurrir a su asesoría con relación a algunos puntos.
- Bien. ¿Cuáles serían estos puntos?
- ◆ Primeramente, la forma jurídica más adecuada. Queremos que la sucursal facture y por ello deseamos, igual que con la filial de Francia, que tenga personalidad jurídica. Además, no tenemos claro cuál sería el lugar ideal desde el punto de vista logístico, porque nuestros clientes están dispersos por toda Alemania.
- Muy bien, voy tomando nota. La sucursal, ¿tendría un almacén, o sólo exposición?
- ◆ No lo tenemos muy claro, pero creo que el servicio al cliente nos exige disponer de un pequeño almacén.
- ¿Qué otros temas deberíamos analizar?
- ◆ Otro asunto muy importante es la selección de personal. Funcionamos ahora con una red de agentes comerciales, que coordina nuestro Área Manager para Alemania, pero queremos nombrar un gerente de la sucursal que se responsabilice de la gestión y pueda acometer la expansión comercial.
- Nosotros trabajamos con una empresa de nuestro grupo, especializada en el reclutamiento de ejecutivos. Eso no será problema.
- ◆ Muy bien. Por último, también pretendemos realizar un análisis de las posibilidades de nuestro surtido en el este de Europa, tomando Alemania como base de trabajo. Hemos hecho algunos ensayos en Hungría y nos ha ido muy mal. Querría saber si desde Alemania resulta posible hacer una prospección de mercado seria en Polonia, República Checa, y Hungría.
- Mi colega, el Sr. Seidensticker, ha trabajado dos años en nuestra delegación de Praga y creo que podríamos ofrecerle también dicho servicio. No obstante, debo consultarlo. Entiendo que tiene prioridad el establecimiento en Alemania.
- ◆ Eso, por supuesto. Ahora que ya le he contado la problemática, me gustaría que pudiéramos tener una entrevista, en la que nos presentasen Vds. una oferta con los servicios que hemos tratado, incluyendo un plan temporal de actuación.
- Bien... Tengo planificada una entrevista en Barcelona el próximo día 17 con otro cliente español. ¿Que le parece si quedamos el día 18 en su empresa? Me gustaría visitarle y conocer el producto. Además, podría llevar ya la documentación.
- ◆ Sólo faltan dos semanas y media, pero para nosotros la fecha es estupenda.
- De acuerdo, Sr. Guzmán. Quedamos así. Yo le llamaré la semana anterior para concretar la hora de nuestra entrevista, cuando tenga cerrados los detalles de mi viaje.
- ◆ Vale. Queda todo claro así. Espero pronto sus noticias. Si necesita algún otro dato, no deje de llamarnos.
- Así lo haré. ¡Muchísimas gracias!
- ◆ Gracias a Vd. ¡Muy buenos días!

Allgemeiner Hinweis

Auch durch die sich ausweitende Kommunikation über Internet, Satelliten-Konferenzschaltungen, Telefon, Handy, usw. hat sich der Reiseverkehr zwischen Geschäftsleuten nicht verringert. Im Gegenteil, es ist in vielen Fällen wichtig, dass das persönliche Gespräch vor dem Vertragsabschluss stattfindet.

Das Gleiche gilt für die Einführung eines Produkts oder einer Dienstleistung auf dem Markt. Keine Web-Seite kann den persönlichen Eindruck, das persönliche Kennenlernen des Produkts oder der Dienstleistung ersetzen.

Es wird daher auch weiterhin Messen, Ausstellungen und Konferenzen geben, bei denen sich die Geschäftspartner austauschen und in Gesprächen über Produkte und Dienstleistungen informieren. Deshalb bleiben solche Veranstaltungen ein wichtiges Marketing-Instrument für jede Firma und ein ebenso wichtiger wirtschaftlicher Faktor für jedes Land, das die Messe ausrichtet.

Unter 16.2.1 werden Informationen über eine Messe erbeten, der Brief unter 16.2.2 stellt eine Einladung zu einer Messe dar, in 16.2.3 geht es um den Aufbau eines Messestandes.

Jeder, der eine Messe oder Ausstellung besucht, benötigt die Dienstleistungen des Hotel- und Gaststättengewerbes, welches aus diesem Grunde eng mit dem Sektor Messen und Ausstellungen zusammenhängt. Auch der Einzelhandel, der Personenverkehr und die Kulturszene einer Stadt, eines Gebiets oder eines Landes profitieren davon.

In 16.2.4 geht es um eine Hotelreservierung von Zimmern und eines Konferenzraumes, in E-Mail 16.2.5 wird eine Umbuchung erbeten.

Unter 16.3.1 haben wir einige häufige Vokabeln im Zusammenhang mit Messen und Ausstellungen, unter 16.3.2 ebensolche für Hotelbuchungen aufgeführt.

Die Übung 16.4.4 beschäftigt sich in einer Übersetzung mit den Anforderungen, die ein geschäftlich reisender Hotelgast an ein Hotel als Unterkunft stellt und beantwortet die Frage unter f. der Übung 16.4.1, die im Vorspann des Kapitels nicht im Einzelnen behandelt wird.

Lösungen

16.4.1

- a. Desde el punto de vista de la exportación el certamen ferial permite presentar el producto o servicio en el foro más idóneo para el intercambio de informaciones sectoriales, presentación de novedades y establecimiento de contactos comerciales.

- b. La participación en una feria constituye un valioso instrumento de marketing, porque sirve para reforzar la imagen de la empresa; comunicar a los distintos interlocutores comerciales las estrategias de distribución; posicionar un producto o servicio en un segmento de precio determinado; establecer contactos con nuevos clientes e intensificar la relación con los ya existentes.
- c. Los pasos preparatorios para tomar parte en una feria son, entre otros: el alquiler del espacio en la feria; la selección del producto o servicio que integre la oferta a exponer; la preparación de la documentación comercial relativa a la oferta; la adopción de medidas previas de acompañamiento promocional; la elaboración de un presupuesto detallado de los gastos derivados del evento ferial.
- d. Los medios modernos de comunicación no han reducido la demanda internacional de viajes por todo el mundo, tanto con fines de negocio como con finalidad turística.
- e. Entre las necesidades de una empresa que desplaza su equipo comercial a un evento ferial, cuentan la búsqueda de un alojamiento adecuado y en su caso la contratación de locales adicionales para otros eventos (exposiciones, salas de conferencia, centros de reuniones o presentación colectiva, etc.).
- f. Algunas características que debe cumplir un alojamiento para satisfacer las exigencias de la gente que viaja de negocios son, entre otras: que sea adecuado para sus fines (con cama doble o sencilla, con dos camas, con o sin baño/ducha, ubicación tranquila); que el precio incluya el desayuno; que la cocina sea a su gusto; que tenga buenas conexiones de transporte público; que ofrezca fax, Internet u otros servicios; que disponga de ciertas comodidades (piscina, sauna, gimnasio, etc.).

16.4.2

Las ferias profesionales

Importancia política: Una feria es el reflejo de la **importancia**, la creatividad y el dinamismo de un sector determinado. Por el impulso y las informaciones a que da **lugar**, por su efecto dinamizador del comercio y la **industria**, por su papel como escaparate de innovaciones **tecnológicas** y por la imagen del sector y del país que genera, una feria es, indudablemente, un importante **factor** de progreso.

Importancia económica: La feria es un acontecimiento destinado a **desarrollar** las corrientes comerciales entre la oferta y la **demand**a o, en otras palabras, por ejemplo las de un responsable comercial “una **herramienta** para vender mejor”.

Importancia tecnológica: Una feria también es un escaparate y, por tanto, uno de los principales **medios** de promoción de la innovación. Permite dar a **conocer** a los visitantes los trabajos de **investigación** y desarrollo de las empresas, de los centros de Investigación y Desarrollo y de otras **entidades** impulsoras de la innovación tecnológica.

Importancia comercial: La feria también constituye un centro de **contactos** comerciales que permite un gran número de encuentros entre **proveedores** y clientes, actuales o

potenciales, difícil de alcanzar por otro medio, sobre todo, si los últimos proceden de países **extranjeros**.

Importancia como medio de comunicación: En la feria los **expositores** transmiten sus **mensajes** a muchos y muy diversos destinatarios. Dichos mensajes pueden referirse a sus **estrategias** y políticas en materia de calidad, de respeto al **medio ambiente**, de innovación, de imagen, de marca, de dinamismo comercial o de desarrollo empresarial o internacional, por **ejemplo**.

16.4.3

Die Fachmessen

Politische Bedeutung: Eine Messe spiegelt die Wichtigkeit, die Kreativität und die Dynamik einer bestimmten Branche wider. Durch den Impuls und die Informationen, die sie auslöst, durch ihre antreibende Wirkung auf den Handel und die Industrie, durch ihre Rolle als Schaufenster für technologische Erneuerungen und für das durch sie hervorgerufene Image der Branche und des Landes ist sie unzweifelhaft ein wichtiger Faktor für den Fortschritt.

Wirtschaftliche Bedeutung: Die Messe ist ein Ereignis, welches die wirtschaftlichen Strömungen zwischen Angebot und Nachfrage entwickeln soll, oder, in anderen Worten, zum Beispiel die eines Vertriebsmanagers „ein Werkzeug um besser zu verkaufen“.

Technologische Bedeutung: Eine Messe ist auch ein Schaufenster und daher eines der wichtigsten Werbemittel für die Innovation. Sie erlaubt es, den Besuchern die Arbeiten der Forschung und Entwicklung der Unternehmen, der Forschungs- und Entwicklungszentren und anderer Impulsgeber für technologische Innovation vorzustellen.

Kaufmännische Bedeutung: Die Messe stellt auch ein Zentrum für Handelskontakte dar, die eine erhebliche Anzahl an Treffen zwischen Lieferanten und bereits bestehenden oder potentiellen Kunden ermöglicht, was durch ein anderes Medium schwierig zu erreichen wäre, vor allem, wenn letztere aus ausländischen Ländern stammen.

Bedeutung als Mittel der Kommunikation: Auf der Messe übermitteln die Aussteller ihre Botschaften vielen und sehr unterschiedlichen Empfängern. Diese Botschaften können sich zum Beispiel auf ihre Strategien und Politik im Hinblick auf Qualität, Umweltschutz, Innovation, Markenprofil, Handelsdynamik oder unternehmerische oder internationale Ausrichtung beziehen.

16.4.4

¿Qué desea conocer un huésped de hotel alojado en viaje de negocios?

Las empresas que envían a su personal en viaje de negocios desean naturalmente que éstos sean alojados, tanto en el territorio nacional como en el extranjero, en un establecimiento adecuado. Por ello, los hoteles deben ofrecer información detallada en sus folletos y también en caso de consultas individuales. Además del precio, al cliente le interesa sobre todo conocer cómo es el equipamiento de las habitaciones (doble o sencilla, con dos camas, con o sin baño/ducha, ubicación tranquila, si el precio incluye el desayuno, qué tipo de cocina ofrece y si atiende deseos particulares como alimentación vegetariana u otros tipos de nutrición, etc.). Las personas que viajan de negocios se interesan especialmente por la ubicación del hotel, si éste se encuentra cerca de un aeropuerto y/o del recinto ferial, qué conexiones de transporte público tiene, si el hotel dispone de fax e internet, en particular en la propia habitación. Otros servicios adicionales, como secretariado, traducción, etc. son objeto de requerimiento en ocasiones. Además es importante conocer qué horario mantienen la recepción y la secretaría del hotel.

Muchos viajeros, que realizan prolongados desplazamientos, desean no tener que renunciar a un cierto lujo y poder practicar deporte, por lo que desean una piscina, sauna, gimnasio y sala de masaje, entre otras prestaciones.

16.4.5

AKTENNOTIZ

Für: _____

Verfasst von: (Ihr Name)

Betr.: Fax der Bodegas Montañana S.A., Cáceres, Extremadura vom 10.01.20... – Standbau-Anfrage für die „Prowein“

Der Geschäftsführer, Herr Xavier César del Morón, hat mitgeteilt, dass die spanische Firma an der nächsten „Prowein“ in Düsseldorf teilnehmen wird und hierfür einen an der Ecke offenen Stand von 55m² in Halle 7 für ihre Weine „Grandes Reservas“ für den Verkauf an Supermärkte angemietet hat.

Da wir im Vorjahr schon für die Bodegas Montañana tätig waren, schicken sie uns einen Lageplan mit der Bitte um einen Kostenvoranschlag für Design und Aufbau dieses Standes. Wichtig sind genügend Wandschränke, fließendes Kalt- und Warmwasser auf dem Stand, indirekte Beleuchtung und Stromanschluss für einen önologischen Kühlschrank mit einer Kapazität von 450 Flaschen. Das Logo der Firma, das an den beiden offenen Standseiten angebracht werden soll, haben wir noch vom Vorjahr. Schließlich wünschen sie noch einen Parkettboden für den Stand.

16.4.6.1

Yachtenbau Rosenberg GmbH
Nordlangring 85-87 · 23570 Hansestadt Lübeck · Deutschland

Fira Barcelona
 Sr. Marcel Solé i Barberá
 Director Comercial
 Avenida Reina M^a Cristina s/n
 08004 BARCELONA
 SPANIEN

Lübeck, 25 de marzo de 20...

Asunto: Exponáutica 20... Su carta de 17 de marzo de 20...

Estimado Sr. Solé:

Antes de cumplimentar el impreso para la reserva de espacio en su certamen, desearíamos conocer algunos puntos que contribuirán a facilitar nuestra decisión. Le ruego nos aclare los siguientes extremos:

- 1.) Indíquenos el precio por metro cuadrado y las superficies máxima y mínima de alquiler de stands en los pabellones dedicados a yates deportivos.
- 2.) Sería interesante conocer si existe un servicio auxiliar por parte de feria para el montaje o, en su caso, nos puede facilitar direcciones de empresas especializadas.
- 3.) Resultaría decisivo conocer si existe la posibilidad de exponer un yate de muestra, y cuál sería el espacio disponible a fecha de hoy.
- 4.) Le ruego nos informe también sobre las estadísticas básicas de los dos últimos certámenes que se han celebrado (cifra de visitantes, facturación estimada, perfil de las empresas expositoras y cifra de visitantes extranjeros).
- 5.) Por último, queremos conocer la posibilidad de contratar personal especializado en la participación en ferias, con formación comercial e idiomas, en la propia ciudad de Barcelona.

Quedo a la espera de sus noticias, y le ruego nos adjunte a su contestación una página web o una entidad a la que podamos dirigirnos para asesorarnos sobre posibles alojamientos durante el certamen.

Muy atentamente
 Yachtenbau Rosenberg GmbH

Margit von Hasselbach
 Margit von Hasselbach
 Geschäftsführerin

16.4.6.2

An: Hotel Torre del Palacio
Departamento de Reservas

Fax Nr.: 0034 93 27 65 340

FAX

Von: Katja Puschner Modeagentur

Fax Nr.: 0049 40 67 91 34

Seitenzahl: 1

Hamburgo, 16 de junio de 20...

Asunto: Reserva de habitaciones

Estimados Sres.:

Hemos visitado su portal de internet y a partir de las informaciones obtenidas deseamos practicar una reserva para 9 personas durante 10 días, coincidiendo con la feria de la moda. Necesitamos 5 habitaciones simples y 2 dobles, con baño, con entrada el día 10 de noviembre y salida el día 19, incluyendo siempre desayuno. Condición indispensable de la reserva es que se trate de habitaciones para no fumador, y sería del máximo interés que al menos 2 de las habitaciones tuviesen conexión a Internet.

Para el cálculo del precio hemos tomado en consideración el folleto de su hotel que indica las tarifas de feria y por acumulación de habitaciones, folleto cuyo contenido puede descargarse de Internet.

Indíquennos si el hotel dispone de piscina, jacuzzi y gimnasio. También necesitamos saber si se podría contratar, a corto plazo, una sala de conferencias para 20 personas, en una de las tardes después de la feria.

Les ruego nos confirmen esta reserva a la mayor brevedad posible con detalle del precio, una vez aplicados todos los descuentos, y notificación de la forma de pago.

Un saludo cordial,
Katja Puschner Modeagentur

Friedrich Puschner
Friedrich Puschner
Gerente

16.4.7

Aufgabe 1

AKTENNOTIZ

Für: Herrn Frank Meurer**Verfaßt von:** Gudrun Mittermeier**Anruf bei:** Messeleitung Intermenaje**Gesprächspartner:** Antonio Velázquez**Datum:** _____**Betr.:** Unsere Teilnahme an der Messe "Intermenaje" in Madrid vom 13. bis 16. April – Auftragsbestätigung Nr. IM 25098 XC – Unsere Änderungswünsche

Ich habe heute in Ihrem Auftrag bei der Messeleitung Herrn Velázquez angerufen. Auf meine Bitte, den Stand von 100 auf 140 m² zu erweitern, hat er geantwortet, dass dieser Stand nicht vergrößert werden kann; er hätte einen von 120 m² am Ende des Ganges in der Nähe der Tür zu Halle 6, das heißt also nicht in zentraler Lage. Eine Beibehaltung der zentralen Lage in Halle 7 sei nur möglich, wenn für einen der angrenzenden Stände eine Stornierung erfolge, aber das hält er für wenig wahrscheinlich.

Ich habe gesagt, dass ich Sie erst konsultieren müsse und gefragt, wie lange er uns den Stand am Ende des Ganges reservieren kann. Das geht bis Ende des Monats.

Er bittet um schriftlichen Bescheid.

Aufgabe 2

E-Mail X	
Von: a.velazquez@intermenaje.es	An: frank.meurer@melzer-bestecke.de
Betreff: Nuestra reserva IM 25098 XC	
Sr. Velázquez: Con referencia a su conversación telefónica de ayer con mi secretaria Sra. Mittermeier, siento mucho que Vd. no pueda ampliar nuestro stand en el pabellón 7. Por ello aceptamos su oferta del stand de 120 m², pues no veo otra posibilidad para presentar nuestra nueva serie, aunque con ello perdamos la posición central. Aprovecho para contratar una página de anuncio en el catálogo oficial, con el fin de informar sobre la nueva ubicación de nuestro stand en el pabellón 7. En los próximos días les enviaremos, en soporte electrónico, la documentación gráfica necesaria en formato reproducible.	

Le ruego me confirme a la mayor brevedad posible ambas reservas, del stand y del anuncio, quedando en espera de sus noticias.

Le saluda atentamente,
Frank Meurer

Transkription

- Intermenaje, buenos días. Soy Carmen Mazas. ¿Qué desea?
- Soy Gudrun Mittermeier de la casa alemana Melzer. ¿Podría hablar con el Sr. Velázquez?
- En seguida le paso. Pero, ¿de qué se trata?
- Tenemos un stand en el pabellón 7 y queríamos ampliarlo.
- Un momento, por favor.
- ◆ Velázquez al aparato. Muy buenos días, Sra. Mittermeier.
- Buenos días, Sr. Velázquez. Mi jefe, el Sr. Meurer, me pide que le llame para solicitar algunas modificaciones de nuestro stand.
- ◆ Muy bien. Dígame su número de confirmación, por favor.
- Es el IM 25098 XC. Estamos en el pabellón 7, como el año pasado.
- ◆ Ah sí, ya sé. Ya he encontrado su stand. ¿Les va bien el emplazamiento?
- Sí, sí, estamos muy contentos. Pero no tenemos suficiente con los 100 metros cuadrados que habíamos pedido en un principio. El Sr. Meurer desearía ampliar la superficie, porque este año tenemos muchas novedades que presentar.
- ◆ Y... ¿en cuántos metros cuadrados estamos pensando?
- Pensamos que con... 140 m² sería bastante. ¿Sería posible?
- ◆ Hum, ¡eso va a ser muy difícil! Es que en el pabellón 7 ya no cabe ni un alfiler. Podría ofrecerle 20 metros más, pero debería desplazar su stand al pasillo del fondo, cerca de la puerta que da al pabellón 6. Con esta solución podríamos ampliar un poco su stand, pero perderían la posición central.
- Pero no queremos perder nuestra ubicación central. ¿Sería posible cambiar el stand de otro modo?
- ◆ No, de ninguna manera, lo siento. La única posibilidad sería que se diese de baja alguna de las empresas ubicadas a su alrededor, pero eso lo veo poco probable.
- Bueno, en todo caso lo consulto con mi jefe y le contestaremos. Dígame, ¿hasta cuándo mantiene su oferta del stand de fondo con los 120 m²?
- ◆ Bueno, mire. Se lo puedo dejar abierto hasta final de mes.
- Gracias, le enviaremos respuesta por escrito.
- ◆ Bien, espero sus noticias. Y... de verdad. Siento no poder darle una solución más satisfactoria, pero Vd. sabe que se encuentran en el mejor pabellón.
- Sí, es verdad. De cualquier modo, le agradecemos mucho sus esfuerzos. Adiós, muchas gracias, Sr. Velázquez.
- ◆ Adiós, Sra. Mittermeier.

Allgemeiner Hinweis

Nachdem sich das Internet auch zur Selbstdarstellung von Firmen und ihren Absichten eignet, Personal zu finden, ist es heute für den Bewerber durchaus üblich, vor einer offiziellen Bewerbung eine Kurzbewerbung per E-Mail an die betreffende Firma zu senden. Häufig schickt dann die Firma von sich aus einen Bewerbungsbogen, den der Kandidat ausfüllen soll.

Viele Firmen verlangen jedoch nach wie vor eine „klassische“ Bewerbung mit Foto und Lebenslauf.

Einige Unternehmen unterziehen ihre Kandidaten in so genannten „Assessment Centres“ einer Prüfung, andere führen Einführungstests durch, bei denen Vertreter der Personalabteilung, aber häufig auch Psychologen zugegen sind.

17.2.1 zeigt eine Anzeige in der Tagespresse, auf die sich unter 17.2.2 ein Kandidat schriftlich bewirbt. Unter 17.2.3 folgt eine weitere Bewerbung mit anschließendem Lebenslauf unter 17.2.4.

Die Aufgaben einer Personalabteilung erschöpfen sich jedoch nicht in der Einstellung neuer Bewerber. Sie hat eine Vielzahl kompakter Aufgaben zu bewältigen. Alle internen Angelegenheiten eines Unternehmens laufen über die Personalabteilung, z.B. Hausmitteilungen (17.2.5), Pressenotizen, sofern diese nicht von einer eigenen Pressestelle bearbeitet werden (17.2.6), Kondolenz- und Glückwunschscheiben (17.2.7 und 17.2.8), die Ausstellung von Zeugnissen und Referenzen usw. (17.4.5.1, 3. Aufgabe). Auch Arbeitnehmer- und Arbeitgeberfragen rechtlichen Inhalts gehören in diesen Bereich. Aus Platzgründen konnten in diesem Lehrwerk nicht alle Aufgaben mit einem Beispiel dargestellt werden.

Wie in allen anderen Bereichen gilt auch für die Personalabteilung: Da die Rechtsprechung noch nicht überall Faxe und E-Mails als rechtsverbindlich ansieht, müssen offizielle Schreiben und vor allem Verträge nach wie vor per Brief versandt werden. Einen anspruchsvollen Stil auch in der Fremdsprache muss der/die beherrschen, welche/r eine Einladung, einen Glückwunsch- oder Kondolenzbrief verschickt. Dies erfordert außer der Beherrschung der Fremdsprache auch Takt- und Stilgefühl ebenso wie die Kenntnis der kulturellen Sitten und Gebräuche des Landes, in welchem die Zielperson lebt.

Unter 17.4.4 finden Sie einen Übersetzungstext über die Europäische Union, den wir sowohl in Deutsch als auch in Spanisch (hier im Lehrerheft) aus dem Internet bezogen haben. Wir weisen ausdrücklich darauf hin, dass die im Internet erhältliche Version in spanischer Sprache nicht eine genaue Übersetzung des deutschen Textes darstellt. Trotzdem haben wir uns entschieden, diese beiden Versionen so aus dem Internet zu übernehmen, wie sie dort stehen, um die Originalität der Texte nicht zu verfälschen.

Lösungen

17.4.1

- La gestión de recursos humanos comprende los aspectos básicos de la contratación, el diseño de planes de carrera, la calificación y clasificación de los puestos de trabajo de una empresa y todos los demás elementos requeridos por la legislación laboral y de seguridad social de un país determinado.
- Una oferta de empleo se publica de forma que obtenga difusión suficiente (anuncio/convocatoria), en la cual se solicita al mercado de trabajo la presentación de candidaturas para un puesto dado. Debe necesariamente incluir los requerimientos del perfil profesional de la persona que se busca y una descripción del puesto que se ofrece.
- El departamento personal de una empresa se ocupa fundamentalmente de la selección de los mejores candidatos que presentaron su solicitud, su sumisión a sucesivas pruebas (ejercicios escritos, prueba de idiomas, entrevista personal etc.), la elaboración del contrato de trabajo, la administración de recursos humanos incluyendo los requerimientos legales para establecer la relación laboral que fija el ordenamiento jurídico, etc.
- Situaciones que originan comunicaciones internas en la empresa son, por ejemplo, asuntos de importancia general para la empresa, como la negociación salarial, la difusión de nuevas directivas de gerencia obligatorias para la plantilla, el trámite del régimen de bajas y altas por razones sociales (maternidad, enfermedad, incapacidad, etc.) y/o económicas (régimen de despidos, regulación de plantillas, etc.). Otras situaciones que hacen comunicaciones internas necesarias pueden ser avisos, felicitaciones, cumpleaños, ascenso, cambio de estado familiar o condolencias.
- Otros instrumentos para la comunicación interna empresarial pueden ser las revistas corporativas, editadas para mantener la comunicación con la plantilla, o bien, la utilización de medios ofimáticos, por su rapidez, economía y eficiencia (notas internas periódicas por correo electrónico). Existen también redes locales que permiten la comunicación recíproca y multilateral interna a través de Intranet.

17.4.2

- | | | | | | |
|-------------|-----------|-------------|---------------|----------|----------------|
| 1. es | 2. como | 3. de | 4. todo | 5. en | 6. entre |
| 7. por | 8. otra | 9. tres | 10. virtuales | 11. que | 12. a |
| 13. de | 14. demás | 15. un | 16. efectivo | 17. con | 18. las |
| 19. mejores | 20. civil | 21. así | 22. sobre | 23. para | 24. y |
| 25. la | 26. todas | 27. básicas | 28. ejemplo | 29. o | 30. documentos |

17.4.3

Was ist eine virtuelle Dienstleistung (E-Service)?

Die Europäische Union definiert als virtuelle Dienstleistung oder umgangssprachlich E-Service jede Dienstleistung oder jedes Mittel, das im Internet zur Verfügung gestellt wird, um die Kommunikation zwischen Bürgern und Unternehmen einerseits und den europäischen Institutionen andererseits zu verbessern.

Es gibt drei Arten von virtuellen Dienstleistungen:

1. Informations-Dienstleistungen, die es den Bürgern, Kommunikationsmedien, Unternehmen, Verwaltungen und weiteren Verantwortlichen erleichtern, einen einfachen und effektiven Zugang zu den Informationen zu erlangen, wodurch die Transparenz und das Verständnis der Politik und der Aktivitäten der Europäischen Union erhöht werden.
2. Interaktive Kommunikations-Dienstleistungen, die bessere Kontakte zu Bürgern, Kommunikationsmedien, Unternehmen, der bürgerlichen Gesellschaft und den öffentlichen Handlungsträgern ermöglichen und auf diese Weise Auskünfte über die Politik und Reaktionsmechanismen geben um dazu beizutragen, der Politik, den Tätigkeiten und Dienstleistungen der Europäischen Union zu entsprechen.
3. Dienstleistungen für den Geschäftsverkehr, die den Zugang zu allen grundlegenden Formen des Geschäftsverkehrs mit der EU erlauben, zum Beispiel: Vertragsabschluss, Finanzgeschäfte, Einstellung von Personal, Eintragung in Register, Erwerb oder Kauf von Dokumenten.

17.4.4

La Unión Europea (UE) es una familia de países europeos democráticos, que se han comprometido a trabajar juntos en aras de la paz y la prosperidad. No se trata de un Estado destinado a sustituir a los actuales Estados, pero es más que cualquier otra organización internacional. En realidad, la UE es única. Sus Estados miembros han creado instituciones comunes en las que delegan parte de su soberanía, con el fin de que se puedan tomar democráticamente decisiones sobre asuntos específicos de interés común, a escala europea. Esta unión de soberanías también se denomina „integración europea“.

Las raíces históricas de la Unión Europea se remontan a la Segunda Guerra Mundial. La idea de la integración europea se concibió para evitar que volvieran a producirse matanzas y destrucciones. Su creación fue propuesta por primera vez por el Ministro de Asuntos Exteriores francés, Robert Schuman, en un discurso el 9 de mayo de 1950. Esta fecha, el „cumpleaños“ de la actual UE, se celebra anualmente como el día de Europa.

La UE cuenta con cinco instituciones, cada una de ellas con una función específica: Parlamento Europeo (elegido por los ciudadanos de los Estados miembros); Consejo de la Unión Europea (representa a los Gobiernos de los Estados miembros); Comisión Europea (motor y órgano ejecutivo); Tribunal de Justicia (garantiza el cumplimiento de la ley); Tribunal de Cuentas (efectúa el control de la legalidad y la regularidad de la gestión del presupuesto de la UE).

El Estado de Derecho es fundamental para la Unión Europea. Todas las decisiones y procedimientos de la UE se basan en los Tratados, que son acordados por todos los países de la UE.

Inicialmente, la UE estaba compuesta por sólo seis países: Bélgica, Alemania, Francia, Italia, Luxemburgo y los Países Bajos. En 1973 se adhirieron Dinamarca, Irlanda y el Reino Unido; en 1981 se adhirió Grecia; en 1986 se adhirieron España y Portugal; y en 1995 se adhirieron Austria, Finlandia y Suecia. En 2004 tuvo lugar la mayor ampliación en la historia de la UE, con la adhesión de 10 nuevos países.

En los primeros años de su existencia, gran parte de la cooperación entre los países de la UE se refería al comercio y la economía, pero en la actualidad la UE también trata otros muchos temas con repercusión directa en nuestra vida cotidiana, tales como los derechos de los ciudadanos; la garantía de la libertad, la seguridad y la justicia; la creación de puestos de trabajo; el desarrollo regional; la protección del medio ambiente; la creación de la globalización en beneficio de todos.

(Der Text wurde original aus dieser Quelle übernommen: Europa.eu.int)

17.4.5.1

1. Aufgabe:

(Ihr Name und Ihre Anschrift)

Duisburg, 14 de marzo de 20...

Anuncio: Administrativo(a) de exportación español/alemán. Nº de ref.: 3980175
 Candidatura al puesto

Estimados Sres.:

Con relación al anuncio de referencia, en el que publican su oferta de empleo, deseo manifestar mi interés por el puesto, por considerar que mi perfil encaja con sus requerimientos.

Después de haber terminado hace tres años mi formación académica, con la titulación de "Fremdsprachenkorrespondent/in" (secretariado internacional) con las especialidades de inglés y español, obtenida en la Cámara de Comercio e Industria de Düsseldorf, comencé mi andadura profesional en el grupo de empresas Rheinlogistik AG, en el departamento responsable de Latinoamérica, donde bajo la dirección del jefe regional de transportes, fui encargado/a de la correspondencia y comunicación con todos los clientes del área. Después de dos años de experiencia

profesional, me incorporé a la sucursal alemana de la empresa española Transportes Ibéricos S.A., donde trabajo como asistente de gerencia y coordinador/-a de logística, en permanente contacto con la base central de Barcelona.

Deseo continuar desarrollándome profesionalmente en el campo de la logística, que tiene un gran futuro económico, siempre en contacto con el mundo empresarial hispanohablante, en el que estoy especializado/-a y cuya mentalidad conozco. Estaría dispuesto/-a a tener una entrevista con su empresa si toman mi candidatura en consideración, con el ruego de que me lo indiquen con una razonable antelación de 15 días para solicitar permisos y reservar desplazamientos.

En la documentación adjunta tienen mi historial curricular detallado, con indicación de mi dirección, teléfono y móvil de contacto.

Quiero manifestar mi disponibilidad absoluta para viajar y mi plena flexibilidad para fijar la residencia en España. Quedo con ello a la espera de sus noticias, y les mando un saludo muy atento.

(Ihre Unterschrift)

Anexos

2. Aufgabe:

Fiktiver Lebenslauf für das in der 1. Aufgabe entworfene Bewerbungsschreiben:

Curriculum Vitae	
Datos personales:	
Nombre y apellido:	Astrid (Max) Mustermann
Fecha de nacimiento:	14 de julio de 19...
Lugar de nacimiento:	Braunschweig/Alemania
Profesión:	Titulado/a en secretariado internacional (IHK Düsseldorf)
Dirección:	Lotharstr. 29, 40547 Düsseldorf
Correo electrónico:	mustermann@web.de
Teléfono:	0049 211 579065
Móvil:	0172 4987 38094
Formación académica:	
19.. – 19...	Escuela elemental en Langenhagen
19.. – 20...	Abitur (Goethe-Gymnasium) Hannover

Formación profesional:

20.. – 20...

20.. – 20...

Prácticas laborales en la empresa Rheinlogistik, Neuss
 “Fremdsprachenkorrespondentin” (secretariado internacional) en inglés y español (Exámenes de la Cámara de Comercio e Industria de Düsseldorf)

Experiencia laboral:

20... – 20...

20... – 20...

„Fremdsprachenkorrespondentin“ en la empresa Rheinlogistik, Neuss
 Coordinador/a logístico/a de la empresa Transportes Ibéricos S.A., sucursal de Duisburg

Conocimientos de idiomas: Alemán: lengua materna

Inglés: nivel alto hablado y escrito

Español: nivel alto hablado y escrito

Francés: conocimientos básicos

Conocimientos de informática:

Dominio del paquete Microsoft-Office

Bases de datos y tratamiento de textos

Aficiones:

Natación, fotografía, montañismo y poesía

3. Aufgabe:**Transportes Ibéricos S.A.****Niederlassung Deutschland · Märchenweg 16 · 47279 Duisburg****GERENCIA**

Doña Maria Isabel Hübner-López

Jefa de Delegación

CERTIFICADO:

Don/Doña Max/Astrid Mustermann forma parte de la plantilla de esta empresa desde el establecimiento de la delegación alemana en Duisburg, con fecha de... 20...

Desde el momento de su contratación, el Sr./la Sra. Mustermann se ha adaptado con rapidez al ritmo de nuestro ramo, y desempeña sus funciones de coordinador/-a de logística con gran rigor y profesionalidad. Sus tareas comprenden la expedición,

recepción, seguimiento y facturación de encargos logísticos con origen o destino en la República Federal de Alemania transmitidos por clientes de todo el mundo a nuestra empresa, labores que realiza a plena satisfacción.

El Sr./la Sra. Mustermann actúa en el ejercicio de las tareas que se le encomiendan con autonomía y responsabilidad, sabiéndose integrar adecuadamente cuando se trata de realizar trabajo en equipo. Por su carácter y su actitud goza de la confianza de sus superiores y el aprecio de sus compañeros y su comportamiento social dentro de la empresa es en todo momento irreprochable.

Como testimonio de su trayectoria y rendimiento, extendemos a petición del/de la interesado/a este certificado, a los efectos que procedan.

Duisburg, 8 de enero de 20...

Frau Maria Isabel Hübner-López

17.4.6

Betr.: Meine Bewerbung bei Hotel TL (Ibiza)
Anruf von Fernando Baringo, Personalchef am ...

Mein Kontakt zu Frau Brown ist sehr hilfreich; Herr Baringo lobt mein Spanisch. Ich werde bald von Herrn Baringo informiert, ob man meine Bewerbung akzeptiert.

Herr Baringo benötigt aber noch folgende Unterlagen:

- Referenzschreiben des gegenwärtigen Geschäftsführers meines Hotels in London
- Ich muss ein Formular ausfüllen, das Herr Baringo mir gestern per E-Mail geschickt hat
- Herr Baringo wird mir noch eine Liste der Dokumente schicken, die eine Bürgerin der EU braucht, um auf den Balearen zu arbeiten.

Transkription

- Margarete Stresemann, guten Tag!
- Buenos días, soy Fernando Baringo. Le llamo del hotel TL de Ibiza, departamento de personal. ¿Le viene bien que hablemos ahora?
- Claro que sí, Sr. Baringo. Encantada de saludarle.
- Hemos recibido su documentación y nos ha gustado su perfil, pero necesitaría comentar con Vd. algunos detalles, si no le importa.
- Naturalmente, estoy a su disposición.
- Querría saber primero por qué desea precisamente un puesto de trabajo en Ibiza y segundo cuál es exactamente su función en el hotel de Londres donde ahora trabaja.
- En realidad, me interesa cualquier punto de las Baleares. He recibido notificación por Internet de un servicio al que estoy abonada y su hotel aparece como uno de los que ofrece puestos como el que me interesa al llegar la temporada alta. Además, la Sra. Brown, subdirectora de su hotel, me dio clases en la escuela de hostelería que visité en Düsseldorf.
- Estupendo; esta es una muy buena referencia, porque la Sra. Brown combina su labor docente en escuelas de hostelería con su gestión en distintos establecimientos de nuestra cadena hotelera.
- ¿Necesita algún otro documento para que yo pueda trabajar en España?
- Sí. Yo le mando ahora una lista de los documentos que necesita un ciudadano de la Unión Europea para trabajar aquí. Además, también necesitaría que Vd. me enviara una carta con referencias del gerente actual del hotel donde trabaja.
- Bien. Muchas gracias. ¿Debo entender que han aceptado mi candidatura?
- Todavía no, pero estamos en la fase final del proceso de selección y Vd. tiene muchas posibilidades. Además veo que habla muy bien español.
- ¿Cuándo podré conocer la respuesta definitiva, Sr. Baringo?
- Este viernes próximo, a más tardar, recibirá por correo electrónico notificación de los resultados del proceso. Pero antes necesitamos que nos envíe, cumplimentado, el formulario que le mandé por correo electrónico.
- Por supuesto, pensaba hacerlo esta tarde y se lo mandaré en seguida.
- Muchas gracias. Pronto nos pondremos en contacto con Vd.
- Muchas gracias, Sr. Baringo.

Identificación

- Buenos días, soy XXX de la empresa XXX. Le llamo desde...
- Soy el responsable del departamento de...
- Buenas tardes, XXX (empresa), le atiende XXX. ¿Cómo puedo ayudarle?

Solicitud de interlocución

- Por favor, querría/quisiera hablar con el señor/la señora XXX, del departamento...
- ¿Podría ponerme con el señor/la señora XXX?
- Páseme con la extensión 28, por favor.

Ausencia de interlocutor

- No puedo pasarle, está reunido/a.
- Lo siento, el Sr./la Sra. XXX no se encuentra en la oficina.
- Me parece que comunica. ¿Desea Vd. esperar?
- La línea está ocupada. ¿Prefiere llamar más tarde o le dejo en espera?

Mensaje para el interlocutor ausente

- ¿Desea dejar algún mensaje?
- Me gustaría dejar un recado para el Sr./la Sra. XXX.
- Si puede ser, dígame que me llame cuanto antes.
- ¿Cuándo puedo volver a llamar?
- ¿Podría decirme si está localizable por móvil?

Wie man sich meldet

- Guten Tag, hier ist XXX von der Firma XXX. Ich rufe Sie aus ... an.
- Ich bin zuständig für die Abteilung ...
- Guten Tag, XXX (Firma), hier bedient Sie XXX. Wie kann ich Ihnen helfen?

Suche nach dem Ansprechspartner

- Ich würde gern mit Herrn/Frau XXX von der Abteilung ... sprechen.
- Könnten Sie mich mit Herrn/Frau XXX verbinden?
- Verbinden Sie mich bitte mit Nebenstelle 28.

Der Ansprechspartner ist nicht erreichbar

- Ich kann Sie nicht verbinden, er/sie ist in einer Sitzung.
- Es tut mir leid, Herr/Frau XXX ist außer Haus.
- Er/Sie scheint besetzt zu sein. Möchten Sie warten?
- Die Leitung ist besetzt. Möchten Sie später noch einmal anrufen oder bleiben Sie am Apparat?

Dem abwesenden Gesprächspartner etwas ausrichten

- Soll ich etwas ausrichten?
- Ich möchte Herrn/Frau XXX eine Nachricht hinterlassen.
- Wenn möglich, sagen Sie ihm/ihr, er/sie möge mich so bald wie möglich anrufen.
- Wann kann ich noch mal anrufen?
- Könnten Sie mir sagen, ob er/sie auf dem Handy erreichbar ist?

Devolución de la llamada

- Buenas tardes, soy XXX. Me indican que Vd. me llamó hace media hora.
- Tengo su mensaje en mi contestador automático. Soy XXX. Dígame de qué se trata.
- Mi secretario/a me dejó una nota de que Vd. me llamó ayer. Dijo que era urgente.

Remisión a tercera persona

- Para ese asunto es competente el departamento XXX.
- En nuestra empresa es responsable de estos temas el señor/la señora XXX.
- El Sr./La Sra. XXX ya no trabaja con nosotros. Le sustituye el Sr./la Sra. YYY.
- Gracias por su interés, pero no fabricamos este tipo de productos. Sería, por ejemplo, la casa XXX.

Referencia a un mensaje preexistente

- Hemos leído con interés el fax con su oferta.
- Gracias por su carta conteniendo la descripción de la maquinaria.
- He recibido hace media hora su correo electrónico y considero interesante su propuesta.
- ¿Podría ampliarme la información de forma más concreta?

Zurückrufen

- Guten Tag, hier ist XXX. Man hat mir gesagt, dass Sie vor einer halben Stunde angerufen haben.
- Ich habe Ihre Nachricht auf meinem Anrufbeantworter. Hier spricht XXX. Sagen Sie mir, worum es sich handelt.
- Mein/e Sekretär/in hat mir eine Notiz hinterlassen, dass Sie mich gestern angerufen haben. Er/sie sagte, es sei dringend.

An eine/n Dritte/n verweisen

- Für diese Angelegenheit ist die Abteilung XXX zuständig.
- In unserem Hause ist für diese Themen Herr/Frau XXX verantwortlich.
- Herr/Frau XXX arbeitet nicht mehr bei uns. Herr/Frau YYY ist der/die Nachfolgerin.
- Vielen Dank für Ihr Interesse, aber wir stellen diese Art von Produkten nicht her. Wir können Ihnen z.B. die Firma XXX nennen.

Bezugnahme auf vorhandene Mitteilung

- Wir haben Ihr Faxangebot mit Interesse gelesen.
- Vielen Dank für Ihren Brief mit der Beschreibung der Maschinen.
- Ich habe vor einer halben Stunde Ihre E-Mail erhalten und finde Ihren Vorschlag interessant.
- Könnten Sie mir die Informationen etwas konkreter zukommen lassen?

Expresión de conformidad

- Estoy de acuerdo con su propuesta que acabo de recibir por correo electrónico a las 11.
- Vd. me propone en su fax una cita para mañana a las 10 y llamo para confirmarla.
- Acabo de leer su carta de reclamación. Llamo para decirle que lamento el incidente y por supuesto asumo los daños. Cuente con el descuento solicitado.

Negativa

- No podemos aceptar su solicitud.
- Lo siento, pero el día indicado no me conviene.
- Vds. solicitan una entrevista el martes, día 15. Siento comunicarle que en esta fecha me encuentro de viaje.
- No puedo aceptar su oferta, pues tenemos otro suministrador que me daría mejores condiciones.

Despedida

- Así quedamos, pues, hasta el próximo lunes. ¡Buen fin de semana!
- Muchas gracias por su amabilidad ¡y que tenga un buen vuelo!
- Gracias por su ayuda. ¡Y salude de mi parte al Sr./a la Sra. XXX!
- Quedo a su disposición por si tiene cualquier problema. ¡Llámeme cuando lo necesite!

Ausdruck des Einverständnisses

- Ich bin mit Ihrem Vorschlag, den ich gerade um 11 per E-Mail erhalten habe, einverstanden.
- Sie schlagen mir in Ihrem Fax ein Treffen für morgen um 10 Uhr vor. Ich rufe Sie an, um es zu bestätigen.
- Ich habe soeben Ihr Beschwerde-schreiben gelesen und rufe an, um Ihnen zu sagen, dass ich den Zwischenfall bedaure. Selbstverständlich übernehme ich den Schaden und Sie können mit den gewünschten Nachlass rechnen.

Ablehnung

- Wir können Ihren Antrag nicht akzeptieren.
- Es tut mir leid, aber der angegebene Termin sagt mir nicht zu.
- Sie schlagen für Dienstag, den 15., ein Treffen vor. Ich muss Ihnen leider mitteilen, dass ich an diesem Tag auf Reisen bin.
- Ich kann Ihr Angebot nicht annehmen, weil wir einen anderen Lieferanten haben, der uns bessere Bedingungen einräumt.

Wie man sich verabschiedet

- Also verbleiben wir so bis nächsten Montag. Schönes Wochenende!
- Vielen Dank für Ihre Freundlichkeit. Guten Rückflug!
- Danke für Ihre Hilfe. Und schönen Gruß von mir an Herrn/Frau XXX!
- Ich stehe Ihnen gern zur Verfügung, falls irgendein Problem auftaucht. Sie können mich jederzeit anrufen!

Solicitud de documentación del diálogo

- Para que conste, le ruego me lo confirme por escrito.
- En seguida le paso un fax plasmando todo lo que hemos acordado.
- Le mando esta tarde un correo electrónico con los datos básicos de nuestra conversación y la lista de precios definitiva.

Bitte um Bestätigung des Gesprächs

- Als Nachweis bitte ich um schriftliche Bestätigung.
- Ich schicke Ihnen gleich ein Fax und halte fest, was wir abgesprochen haben.
- Ich schicke Ihnen heute Nachmittag eine E-Mail mit den wichtigsten Einzelheiten unseres Gesprächs und die endgültige Preisliste.