



# ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN

Stand: August 2010  
Dell GmbH – 60549 Frankfurt am Main

## 1. Definitionen

- **Custom Factory Integration (CFI):** Ein Service im Rahmen dessen kundenspezifische Software und Hardware mit Produkten kombiniert werden. Dies kann das Aufspielen eines Images, besonderer Anwendungen, Softwareintegration, Hardwareintegration und/oder Asset Management Service beinhalten.
- **Produkte:** In Dokumenten von Dell (schriftlich und/oder auf der Internetseite) aufgeführte Waren einschließlich Dritprodukten, Drittserviceleistungen und Software. Nicht dazu zählen Komponenten, die auf Wunsch des Kunden im Rahmen von Dells Custom Factory Integration Services installiert oder beigefügt wurden.
- **Serviceleistungen:** In Dokumenten von Dell (schriftlich und/oder auf der Internetseite) aufgeführte Dienstleistungen, wie in den Dell Servicebeschreibungen bestimmt.
- **Servicepartner:** Von Dell beauftragte Serviceunternehmen.
- **Software:** Betriebssystem-, Anwendungs- oder sonstige Software, die von Dell hergestellt wird, in deren Eigentum steht und/oder lizenziert wird.
- **Dritprodukte:** Produkte, die nicht von Dell hergestellt und/oder nicht mit der Marke „Dell“ versehen sind aber von Dell verkauft werden.
- **Drittsoftware:** Betriebssystem-, Anwendungs- oder sonstige Software eines Drittherstellers.

## 2. Anwendungsbereich

Diese Bedingungen finden Anwendung auf die vorliegende Geschäftsbeziehung zwischen Dell und dem Kunden. Sofern nicht ausdrücklich schriftlich vereinbart, finden abweichende Geschäftsbedingungen keine Anwendung. Diese Bedingungen sind nicht anwendbar, wenn die Produkte nicht direkt von Dell bezogen werden.

## 3. Angebote / Garantien / Produktänderungen

Angebote von Dell erfolgen ausschließlich schriftlich. Soweit keine Angaben hinsichtlich der Angebotsgültigkeit enthalten sind, sind Angebote für einen Zeitraum von 10 Tagen gültig. Garantien sind nur verbindlich für Dell, wenn und soweit sie in einem Angebot oder einer Auftragsbestätigung als solche bezeichnet werden und dort auch die Verpflichtungen von Dell aus der Garantie im Einzelnen festgehalten sind. Vor dem Hintergrund der ständigen Weiterentwicklung der Produkte und Serviceleistungen behält sich Dell vor, vertragsgegenständliche Produkte und Serviceleistungen jederzeit zu ändern, sofern eine mindestens gleichwertige Funktionalität und Leistung sichergestellt ist. Wesentliche Änderungen werden in Abstimmung mit dem Kunden durchgeführt.

## 4. Preise und Zahlungsbedingungen

Dell behält sich bei Verträgen mit Kunden, die nicht Verbraucher sind, vor, Preise im Falle der Änderung von Wechselkursen, Zinsen, Steuern, Abgaben, Fracht- und Versicherungskosten, Herstellungskosten (z.B. für Komponenten und Serviceleistungen) mit Wirkung für zukünftige Geschäfte im Rahmen einer laufenden Geschäftsbeziehung entsprechend anzupassen. Soweit nicht anderweitig vereinbart, erfolgen Zahlungen vor Vorkasse. Dell behält sich vor, im Falle des Zahlungsvorgangs Lieferungen und/oder Serviceleistungen bis zur vollständigen Bezahlung zurückzubehalten, gesetzliche Verzugszinsen sowie Ersatz verzugsbedingter Schäden zu verlangen. Skonto wird grundsätzlich nicht gewährt.

## 5. Lieferung / Eigentumsvorbehalt

5.1 Soweit möglich, sind fehlende, falsche oder beschädigte Produkte und/oder Verpackungen auf dem Frachtbrief vor Unterzeichnung zu vermerken. Dell ist zu Teilieferungen berechtigt (z.B. im Rahmen der Lieferung von Dritprodukten, die zu einem anderen Zeitpunkt hergestellt werden, als die von Dell hergestellten Produkte). Im Falle des Annahmeverzugs hat der Kunde die hiermit verbundenen Kosten, insbesondere Lagerungskosten, zu tragen. Dell kommt nur durch eine schriftliche Mahnung, die frühestens zwei Wochen nach Ablauf der unverbindlichen Lieferfrist erfolgen darf, in Lieferverzug. Der Kunde ist verpflichtet, auf Verlangen von Dell innerhalb einer angemessenen Frist schriftlich zu erklären, ob er wegen der Verzögerung der Lieferung vom Vertrag zurückzutreten und/oder Schadensersatz statt der Leistung verlangen oder auf der Lieferung bestehen möchte. Zurücktreten kann der Kunde im Rahmen der gesetzlichen Bestimmungen nur, soweit die Verzögerung der Lieferung von Dell zu vertreten ist.

5.2 Das Eigentum an den gelieferten Produkten geht erst mit vollständiger Zahlung des Kaufpreises auf den Kunden über. Der Kunde ist nicht berechtigt, die Vorbehaltsware vor dem Übergang des Eigentums zu verpfänden, zur Sicherheit zu übergreifen, zu verarbeiten oder umzugestalten. Der Kunde darf die Vorbehaltsware im Rahmen des ordnungsgemäßen Geschäftsganges weiterveräußern, tritt jedoch bereits jetzt alle hieraus resultierenden Ansprüche gegen die Abnehmer des Kunden zur Sicherung der Zahlungsforderungen von Dell in Höhe des geschuldeten Betrages an Dell ab. Dell nimmt diese Abtretung an. Ist der Kunde mit einer oder mehreren Zahlungen ganz oder teilweise in Verzug, stellt er seine Zahlungen ein oder ist über sein Vermögen die Eröffnung eines Insolvenzverfahrens beantragt, darf der Kunde nicht mehr über die Vorbehaltsware verfügen. Dell ist in einem solchen Fall berechtigt, vom Vertrag zurückzutreten, ohne dem Kunden zuvor eine Frist für die Leistungserbringung setzen zu müssen. Auch ohne zurückzutreten, ist Dell berechtigt, die Vorbehaltsware herauszuverlangen oder die Befugnis des Kunden zur Einziehung der Forderungen aus der Weiterveräußerung zu widerrufen.

5.3 Soweit Dell aus Kulanzgründen einer Rücksendung von Produkten zustimmt, sind diese im Originalzustand in ihrer Originalverpackung zurückzusenden, zusammen mit einem Rücksendenachweis sowie dem Kaufbeleg. Rücksendekosten werden in diesem Falle vom Kunden getragen.

## 6. Kündigung

Sowohl nach der Rechtsnatur des abgeschlossenen Vertrags anwendbar, ist jede Partei berechtigt, einen Vertrag bei Eröffnung eines Insolvenzverfahrens über das Vermögen der anderen Partei oder Beantragung der Eröffnung außerordentlich und fristlos zu kündigen.

## 7. Ansprüche bei Mängeln

Für Verbraucher gelten die gesetzlichen Regelungen.

Ist der Kunde nicht Verbraucher, finden nachfolgende Modifikationen Anwendung.

7.1 Die Beschaffenheit der Produkte und Serviceleistungen ist in dem Angebot abschließend beschrieben. Eigenschaften der Produkte und Serviceleistungen, die nach den öffentlichen Äußerungen von Dell oder seinen Gehilfen, insbesondere in der Werbung oder bei der Kennzeichnung der Waren, oder aufgrund eines Handelsbrauchs erwartet werden können, gehören nur dann zur vereinbarten Beschaffenheit, wenn sie schriftlich in einem Angebot oder einer Auftragsbestätigung wiedergegeben sind. Sofern die Produkte und Serviceleistungen im Zeitpunkt des Gefahrübergangs nicht die vereinbarte Beschaffenheit haben oder sonst mit einem Mangel im Sinne der gesetzlichen Bestimmungen behaftet sind, ist Dell nach seiner Wahl zur Mangelbeseitigung oder Ersatzlieferung berechtigt. Hierzu ist Dell zur Untersuchung der Produkte nach eigener Wahl in den Räumlichkeiten des Käufers oder von Dell berechtigt. Im Falle der Mangelbeseitigung/Ersatzlieferung ist der Kunde bei Ausbau/Austausch zur Rückgabe der ausgebauten/ausgetauschten Komponenten/Geräte an Dell verpflichtet. Im Rahmen der Produktion sowie zur Mangelbeseitigung/Ersatzlieferung verwendet Dell Ersatzteile oder Komponenten, die neu oder neuwertig entsprechend dem jeweils üblichen Industriestandard sind. Die weiteren gesetzlichen Ansprüche des Kunden bleiben hiervon unberührt unter Berücksichtigung der Bestimmungen des Abschnitts „Haftung“.

7.2 Mangelsprüche verjähren in zwölf Monaten ab Ablieferung (Kaufvertrag/Werklieferung) oder Abnahme (Werkvertrag), sofern Dell den Mangel nicht arglistig verschwiegen hat. Die gesetzliche Verjährung der Rückgriffsansprüche von Unternehmen bleibt hiervon unberührt, soweit die neu hergestellten Vertragswaren im Rahmen des Geschäftsbetriebs an Verbraucher verkauft werden. Gesetzliche Rückgriffsansprüche bestehen nur insoweit, als der Kunde mit seinen Abnehmern keine über die gesetzlichen Mängelansprüche hinausgehenden Vereinbarungen getroffen haben.

7.3 Soweit Dritprodukte und Drittsoftware während der gesetzlichen Gewährleistungsfrist Mängel aufweisen, wendet sich der Käufer vorrangig an deren Hersteller, um eine Mangelbeseitigung zu erreichen. Schlägt dies fehl, gelten die vorstehenden Vorschriften hinsichtlich Dells Gewährleistung entsprechend.

## 8. Serviceleistungen

Serviceleistungen werden durch Dell oder von Dell beauftragte Servicepartner erbracht. Reaktionszeiten sind ungefahr vereinbart und können im Einzelfall (z.B. schwer erreichbarer Gerätestandort, fehlende Verfügbarkeit von Komponenten) variieren. Vereinbarte Reaktionszeiten gelten nicht für Ersatzteile/Komponenten, die zur Erhaltung der Funktionsfähigkeit des Produkts nicht unbedingt erforderlich sind, (z.B. Scharniere, kosmetische Teile, Rahmen- und Gehäuseteile). Serviceleistungen können auch telefonisch oder über Internet erbracht werden. Im Falle der Mangelbeseitigung/Ersatzlieferung ist der Kunde bei Ausbau/Austausch zur Rückgabe der ausgebauten/ausgetauschten Komponenten/Geräte an Dell verpflichtet. Soweit nicht anderweitig vereinbart, sind die folgenden Leistungen nicht von Serviceleistungen umfasst: Fälle, in denen Ansprüche aus Mängeln gemäß den Regelungen in Ziffer 7. abgeschlossen sind; Konfigurationsarbeiten; Arbeiten außerhalb üblicher Geschäftszeiten; Standortwechsel von Produkten; vorbeugende Wartung (Instandhaltung); Ersatz von Verbrauchsmaterialien; Ersatz von Disketten; Arbeiten, die nicht zur Instandsetzung erforderlich sind; Arbeiten am elektrischen Umfeld des Kunden; Software- und/oder Datenübernahme; Beseitigung von beim Kunden auftretenden Computerviren. Für Dritprodukte und Drittsoftware gelten ausschließlich die Bestimmungen der Hersteller.

## 9. Custom Factory Integration (CFI)

Falls mit dem Kunden vereinbart, führt Dell in seiner Produktionsstätte Dienstleistungen zur Integration bestimmter Waren in Produkte (CFI) durch. Erforderliche Integrationsprodukte wird der Kunde Dell rechtzeitig vor Produktionsbeginn zur Verfügung stellen oder Dell beschaffen, diese zu erwerben. Dell wird die Integrationsprodukte darauf prüfen, ob sie in die Produkte integriert werden können und im bejahenden Fall eine CFI-Konfiguration herstellen. Soweit CFI-Konfigurationen technisch nicht herstellbar sind, wird Dell von seiner weiteren Leistungsverpflichtung frei.

## 10. Software

Für von Dell mitgelieferte, nicht von Dell selbst hergestellte Software gelten die Bestimmungen des jeweiligen Lizenzvertrags. Erforderliche Lizenzen fließt Dell den Produkten bei, die Lizenzbedingungen sind vom Kunden zu akzeptieren. Software der Microsoft Corporation wird als OEM-Version geliefert.

## 11. Haftung

11.1 Dell haftet unbeschränkt für vorsätzliches oder grob fahrlässiges Handeln oder Unterlassen.

11.2 Für leichte Fahrlässigkeit haftet Dell nur bei Schäden, die zurückzuführen sind auf wesentliche Pflichtverletzungen, die die Erreichung des Vertragszwecks gefährden, oder auf die Verletzung von Pflichten, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Vertragsdurchführung erst ermöglicht. Die Haftung für leichte Fahrlässigkeit ist dabei auf den vertragstypischen, vorhersehbaren

Schaden beschränkt. Dies gilt für alle Schadensersatzansprüche gleich aus welchem Rechtsgrund einschließlich insbesondere von Ansprüchen aus unerlaubter Handlung.

11.3 Im Falle der Ziffer 11.2 ist die Haftung darüber hinaus der Höhe nach auf Euro 500.000,-- pro Schadensfall beschränkt.

11.4 Ansprüche nach dem Produkthaftungsgesetz, wegen eines Mangels nach Übernahme einer Garantie für die Beschaffenheit einer Ware, bei arglistig verschwiegenen Fehlern und wegen Schäden an Gesundheit, Leib und Leben sowie Ansprüche aus Verschulden bei Vertragsverhandlungen, die zum Zeitpunkt der Einbeziehung dieser Bedingungen bereits entstanden sind, bleiben von den vorstehenden Haftungsbeschränkungen unberührt.

11.5 Die vorstehenden Haftungsbeschränkungen gelten sinngemäß für Ansprüche gegen Mitarbeiter und Beauftragte von Dell.

## 12. Datenschutz

Kundenaten unterliegen der elektronischen Datenverarbeitung. Gegebenenfalls leitet Dell personenbezogene Daten an Servicepartner und andere Unternehmen der Dell Gruppe, die sich auch außerhalb des Europäischen Wirtschaftsraumes befinden können, z.B. Dell Inc. in den USA, unter Einhaltung geeigneter Sicherheitsmaßnahmen und Beachtung der gesetzlichen Vorgaben weiter. Die Dell-Datenschutzrichtlinie ist verfügbar unter [www.dell.de](http://www.dell.de).

## 13. Export

Die gelieferten Produkte können Technologien und Software enthalten, die den jeweils auf sie anwendbaren Exportkontrollvorschriften der Bundesrepublik Deutschland sowie den Exportkontrollvorschriften der Vereinigten Staaten von Amerika oder der Länder, in die die Produkte geliefert oder in denen sie genutzt werden, unterliegen. Gemäß den vorstehend aufgeführten Exportbestimmungen dürfen die Produkte insbesondere nicht an darin näher definierte Nutzer, in bestimmte Länder oder zu bestimmten Nutzungen geliefert oder lizenziert werden. Der Kunde verpflichtet sich, diese Bestimmungen zu beachten. Dell ist zum Rücktritt vom Vertrag berechtigt, wenn der Kunde Exportbestimmungen verletzt.

## 14. Geheimhaltung

Kundenaten werden im Rahmen der Geschäftsbeziehung bekannt geworden, als solche gekennzeichnete oder offensichtlich erkennbare Betriebs- und Geschäftsgeheimnisse der anderen Vertragspartei auch nach Beendigung der Geschäftsbeziehung vertraulich behandeln.

## 15. Pflichten des Kunden

Die folgenden Punkte liegen im Verantwortungsbereich des Kunden: Geeignetheit der Produkte für einen bestimmten Zweck; CFI Spezifikationen und Anweisungen (siehe Ziffer 9); CFI Integrationsprodukte, deren Eigenschaften, Einholung erforderlicher Lizenzen; im Auftrag des Kunden beschaffte, aber nicht zur CFI-Konfiguration verwendete Integrationsprodukte. Darüber hinaus erklärt sich der Kunde bereit, Dell soweit erforderlich Zugang zu den Produkten zu gewähren sowie notwendige Mitwirkungshandlungen (Information etc.) zu erbringen. Vor Durchführung von Mangelbeseitigungs-, Ersatzlieferungs- oder Serviceleistungen wird der Kunde alle nicht von Dell eingebauten Komponenten, Produkte etc. entfernen sowie Sicherungskopien von Dateien und Programmen erstellen. Sofern nicht ausdrücklich anderweitig vereinbart, liegt die Datensicherung nicht im Verantwortungsbereich von Dell.

## 16. Anwendbares Recht, Gerichtsstand

Es gilt deutsches Recht. Die Geltung des Übereinkommens der Vereinten Nationen über Verträge über den internationalen Warenkauf (CISG) ist ausgeschlossen. Soweit der Kunde Kaufmann ist, ist ausschließlicher Gerichtsstand für alle Streitigkeiten im Zusammenhang mit der vorliegenden Geschäftsbeziehung Frankfurt am Main.

## 17. Verschiedenes

Sollten einzelne Bestimmungen dieser Bedingungen ganz oder teilweise unwirksam sein, so berührt dies die Wirksamkeit des Vertrags im Übrigen nicht. Dell ist berechtigt, einzelne Verpflichtungen durch Subunternehmer erbringen zu lassen. Der Kunde ist nur mit vorheriger schriftlicher Zustimmung von Dell berechtigt, Ansprüche aus dieser Vereinbarung abzutreten.

### Widerrufsbelehrung

#### Widerrufsrecht von Verbrauchern

Sie können Ihre Vertragserklärung innerhalb von 14 Tagen ohne Angabe von Gründen in Textform (z. B. Brief, Fax, E-Mail) oder – wenn Ihnen die Sache vor Fristablauf überlassen wird – durch Rücksendung der Sache widerrufen.

#### Bei Lieferung von Waren:

Die Frist beginnt nach Erhalt dieser Belehrung in Textform, jedoch nicht vor Eingang der Ware beim Empfänger (bei der wiederkehrenden Lieferung gleichartiger Waren nicht vor Eingang der ersten Teillieferung) und auch nicht vor Erfüllung unserer Informationspflichten gemäß Artikel 246 § 2 in Verbindung mit § 1 Abs. 1 und 2 EGBGB sowie nicht vor Erfüllung unserer Pflichten gemäß § 312e Abs. 1 Satz 1 BGB in Verbindung mit Artikel 246 § 3 EGBGB. Zur Wahrung der Widerrufsfrist genügt die rechtzeitige Absendung des Widerrufs oder der Sache.

#### Bei Dienstleistungen:

Die Frist beginnt nach Erhalt dieser Belehrung in Textform, jedoch nicht vor Vertragsschluss und auch nicht vor Erfüllung unserer Informationspflichten gemäß Artikel 246 § 2 in Verbindung mit § 1 Abs. 1 und 2 EGBGB sowie nicht vor Erfüllung unserer Pflichten gemäß § 312e Abs. 1 Satz 1 BGB in Verbindung mit Artikel 246 § 3 EGBGB. Zur Wahrung der Widerrufsfrist genügt die rechtzeitige Absendung des Widerrufs oder der Sache.

Der Widerruf ist zu richten an:

**Dell GmbH, Unterschweinstiege 10, 60549 Frankfurt am Main.**

#### Widerrufsfolgen

Im Falle eines wirksamen Widerrufs sind die beiderseits empfangenen Leistungen zurückzugewähren und ggf. gezogene Nutzungen (z. B. Zinsen) herauszugeben.

Können Sie uns die empfangene Leistung ganz oder teilweise nicht oder nur in verschlechtertem Zustand zurückgewähren, müssen Sie uns insoweit ggf. Wertersatz leisten. Bei Dienstleistungen kann dies dazu führen, dass Sie die vertraglichen Zahlungsverpflichtungen für den Zeitraum bis zum Widerruf gleichwohl erfüllen müssen. Bei der Überlassung von Sachen gilt dies nicht, wenn die Verschlechterung der Sache ausschließlich auf deren Prüfung – wie sie Ihnen etwa im Ladengeschäft möglich gewesen wäre – zurückzuführen ist. Im Übrigen können Sie die Pflicht zum Wertersatz für eine durch die bestimmungsgemäße Ingebrauchnahme der Sache entstandene Verschlechterung vermeiden, indem Sie die Sache nicht wie Ihr Eigentum in Gebrauch nehmen und alles unterlassen, was deren Wert beeinträchtigt. Paketversandfähige Sachen sind auf unsere Gefahr zurückzusenden. Sie haben die Kosten der Rücksendung zu tragen, wenn die gelieferte Ware der bestellten entspricht und wenn der Preis der zurückzusendenden Sache einen Betrag von 40 Euro nicht übersteigt oder wenn Sie bei einem höheren Preis der Sache zum Zeitpunkt des Widerrufs noch nicht die Gegenleistung oder eine vertraglich vereinbarte Teilzahlung erbracht haben. Anderenfalls ist die Rücksendung für Sie kostenfrei. Nicht paketversandfähige Sachen werden bei Ihnen abgeholt. Verpflichtungen zur Erstattung von Zahlungen müssen innerhalb von 30 Tagen erfüllt werden. Die Frist beginnt für Sie mit der Absendung Ihrer Widerrufserklärung oder der Sache, für uns mit deren Empfang.

#### Besondere Hinweise

##### Bei Dienstleistungen:

Ihr Widerrufsrecht erlischt vorzeitig, wenn der Vertrag von beiden Seiten auf Ihren ausdrücklichen Wunsch vollständig erfüllt ist, bevor Sie Ihr Widerrufsrecht ausgeübt haben.

##### Finanzierte Geschäfte

Haben Sie diesen Vertrag durch ein Darlehen finanziert und widerrufen Sie den finanzierten Vertrag, sind Sie auch an den Darlehensvertrag nicht mehr gebunden, wenn beide Verträge eine wirtschaftliche Einheit bilden. Dies ist insbesondere anzunehmen, wenn wir gleichzeitig Ihr Darlehensgeber sind oder wenn sich Ihr Darlehensgeber im Hinblick auf die Finanzierung unserer Mitwirkung bedient. Wenn das Darlehen bei Wirksamwerden des Widerrufs oder der Rückgabe bereits zugelassen ist, tritt Ihr Darlehensgeber im Verhältnis zu Ihnen hinsichtlich der Rechtsfolgen des Widerrufs oder der Rückgabe in unsere Rechte und Pflichten aus dem finanzierten Vertrag ein. Letzteres gilt nicht, wenn der vorliegende Vertrag den Erwerb von Finanzinstrumenten (z. B. von Wertpapieren, Devisen oder Derivaten) zum Gegenstand hat. Wenn Sie eine vertragliche Bindung so weitgehend wie möglich vermeiden, widerrufen Sie beide Vertragserklärungen gesondert.

#### Ende der Widerrufsbelehrung

#### Kostentragungsvereinbarung / Ergänzende Hinweise zum Widerrufsrecht:

Machen Sie von Ihrem Widerrufsrecht Gebrauch haben Sie die Kosten der Rücksendung zu tragen, wenn die gelieferte Ware der bestellten entspricht und wenn der Preis der zurückzusendenden Sache einen Betrag von 40 Euro nicht übersteigt oder wenn Sie bei einem höheren Preis der Sache zum Zeitpunkt des Widerrufs noch nicht die Gegenleistung oder eine vertraglich vereinbarte Teilzahlung erbracht haben. Anderenfalls ist die Rücksendung für Sie im Rahmen des Widerrufsrechts kostenfrei. Ein Widerrufsrecht besteht nach den gesetzlichen Vorgaben unter anderem (vgl. § 312d Abs. 4 BGB) nicht bei Fernabsatzverträgen zur Lieferung von Produkten, die nach Kundenspezifikation angefertigt werden oder eindeutig auf die persönlichen Bedürfnisse zugeschnitten sind oder die auf Grund ihrer Beschaffenheit nicht für eine Rücksendung geeignet sind sowie bei Lieferung von Computersoftware in versiegelten Packungen, wenn das Siegel von Ihnen geöffnet wurde.

#### Hinweis zur Rücksendung:

Im Widerrufsfall kann die Rücksendung auch über unseren **Abholservice** erfolgen (optional). Kontakt telefonisch: **069 / 9792 7350** bzw. im **Internet** unter:

[http://support.euro.dell.com/support/topics/topic.aspx?emea/shared/support/email\\_customer\\_care/de/index3?c=de&l=de&s=en](http://support.euro.dell.com/support/topics/topic.aspx?emea/shared/support/email_customer_care/de/index3?c=de&l=de&s=en).