

Dell | Verbraucher AGB Deutschland

Stand: Juni 2018

Diese Bedingungen finden Anwendung auf die vorliegende Geschäftsbeziehung ("Vertrag") zwischen Dell (Dell GmbH, Unterschweinstiege 10, 60549 Frankfurt am Main) und dem Kunden. Diese Bedingungen sind nicht anwendbar, wenn die Produkte nicht direkt von Dell bezogen werden.

1. Definitionen

Deliverables: Verkörperte und unverkörperte Arbeits-/Dienstleistungsergebnisse, z.B. Berichte, Studien, Ausgangsprognosen, Zeichnungen, Untersuchungsergebnisse, Customizingleistungen, Softwareanpassungen, Handbücher, Verfahren und Empfehlungen, die von Dell oder im Namen von Dell im Zuge der Erbringung von Serviceleistungen angefertigt oder erstellt wurden.

Drittprodukte: Produkte, Software und Serviceleistungen, die nicht mit der Marke Dell versehen sind.

Produkte: Im Rahmen dieses Vertrages von Dell an den Kunden gelieferte Waren einschließlich Drittprodukten und Software.

Serviceleistungen: Im Rahmen dieses Vertrages erbrachte Dienstleistungen, wie in den Dell Servicebeschreibungen bestimmt.

Servicepartner: Von Dell beauftragte Serviceunternehmen.

Software: Jeglicher Software-, Library- (Programmbibliotheks-), Utility- (Dienstprogramms-), Tool- oder sonstiger Computer- oder Programm-Code in Objekt- (Binär-) oder Quellcode-Form, sowie die damit verwandte Dokumentation, die von Dell an den Kunden geliefert wird.

2. Angebote/Garantien/Produktänderungen

Soweit im Angebot nicht anderweitig angegeben, sind Angebote von Dell freibleibend. 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.

3. Preise und Zahlungsbedingungen

Soweit nicht anderweitig vereinbart erfolgen Zahlungen per Vorkasse. Dell behält sich vor, im Falle des Zahlungsverzuges Lieferungen und/oder Serviceleistungen bis zur vollständigen Bezahlung zurückzubehalten, gesetzliche Verzugszinsen sowie Ersatz verzugsbedingter Schäden zu verlangen.

4. Lieferung und Eigentumsvorbehalt

4.1 Soweit möglich, sind fehlende, falsche oder beschädigte Produkte und/oder Verpackungen auf dem Frachtbrief vor Unterzeichnung zu vermerken. Dell ist zu Teillieferungen berechtigt (z.B. wenn die geordneten Produkte unterschiedliche Liefer- oder Herstellungszeiten haben). Im Falle des Annahmeverzuges hat der Kunde die hiermit verbundenen Kosten, insbesondere Lagerungskosten, zu tragen. Dell kommt nur durch eine schriftliche Mahnung 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 zurücktreten und/oder Schadensersatz statt der Leistung verlangen oder auf der Lieferung bestehen möchte. Zurücktreten kann der Kunde wegen der Lieferverzögerung nur im Rahmen der gesetzlichen Verzugsvorschriften. Für eine schriftliche Erklärung ist die Textform ausreichend.

4.2 Das Eigentum an den gelieferten Produkten geht erst mit vollständiger Zahlung des Kaufpreises auf den Kunden über.

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

5. Ansprüche bei Sachmängeln

Es gelten die gesetzlichen Regelungen.

6. Serviceleistungen

Serviceleistungen werden durch Dell oder durch von Dell beauftragte Servicepartner im Rahmen der vereinbarten Servicebedingungen erbracht. Reaktionszeiten sind ungefähr vereinbart und können im Einzelfall (z. B. schwer erreichbarer Gerätestandort, fehlende Verfügbarkeit von Komponenten) variieren.

Soweit nicht in den Servicebedingungen abweichend vereinbart, wird der Service nach den folgenden Voraussetzungen erbracht: 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, die nicht von der Sachmängelhaftung umfasst sind; Konfigurationsarbeiten; Arbeiten außerhalb üblicher Geschäftszeiten; Standortwechsel von Produkten; vorbeugende Wartung (Instandhaltung); Ersatz von Verbrauchsmaterialien; Ersatz von mobilen Datenträgern; Arbeiten, die nicht zur Instandsetzung erforderlich sind; Arbeiten am elektrischen Umfeld des Kunden; Software- und/oder Datenübernahme; Beseitigung von beim Kunden auftretenden Computerviren oder sonstigen Schadprogrammen. Für Drittprodukte gelten ausschließlich die Bestimmungen der Hersteller.

7. Software

7.1 Software unterliegt separaten Software-Lizenzverträgen, die den Softwaremedien und Produktleitfäden, den Bedienungsanleitungen oder sonstigen Dokumenten beigefügt sind, die dem Kunden bei der Installation oder Benutzung der Software übergeben werden. Die Lizenzbedingungen sind vom Kunden zu akzeptieren. Software der Microsoft Corporation wird als OEM-Version geliefert.

7.2 Wenn der Software keine Lizenzbedingungen beiliegen, gewährt Dell dem Kunden eine nicht-ausschließliche Lizenz für den Zugriff auf die und die Nutzung der von Dell bereitgestellten Software. Die dem Kunden von Dell im Rahmen der Erbringung von Serviceleistungen bereit- oder zur Verfügung gestellte Software darf nur während der Dauer der Serviceleistungen und nur soweit zur Nutzung der Serviceleistungen durch den Kunden erforderlich genutzt werden.

8. Haftung

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

8.2 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.

8.3 Im Falle der Ziffer 8.2 ist die Haftung darüber hinaus der Höhe nach auf EUR 500.000,- pro Schadensfall beschränkt.

8.4 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.

8.5 Die vorstehenden Haftungsbeschränkungen gelten sinngemäß für Ansprüche gegen Mitarbeiter und Beauftragte von Dell sowie für Aufwendungen.

9. Datenschutz

Kundendaten 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/datenschutz.

10. Pflichten des Kunden

Die folgenden Punkte liegen im Verantwortungsbereich des Kunden. 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.

11. Widerrufsrecht

WIDERRUFSBELEHRUNG

Widerrufsrecht

Sie haben das Recht, binnen vierzehn Tagen ohne Angabe von Gründen diesen Vertrag zu widerrufen.

Die Widerrufsfrist beträgt

a) bei Kaufverträgen:

vierzehn Tage ab dem Tag, an dem Sie oder ein von Ihnen benannter Dritter, der nicht der Beförderer ist, die Waren in Besitz genommen haben bzw. hat.

b) bei Warenlieferungen, die im Rahmen einer einheitlichen Bestellung bestellt, aber getrennt geliefert werden:

vierzehn Tage ab dem Tag, an dem Sie oder ein von Ihnen benannter Dritter, der nicht der Beförderer ist, die letzte Ware in Besitz genommen haben bzw. hat.

c) bei Dienstleistungen oder der Lieferung von digitalen Inhalten, die nicht auf einem körperlichen Datenträger geliefert werden:

vierzehn Tage ab dem Tag des Vertragsabschlusses.

d) bei Verträgen über die Lieferung einer Ware in mehreren Teilsendungen oder Stücken:

vierzehn Tage ab dem Tag, an dem Sie oder ein von Ihnen benannter Dritter, der nicht der Beförderer ist, die letzte Teilsendung oder das letzte Stück in Besitz genommen haben bzw. hat.

e) bei Darlehnsverträgen (Teilzahlungskäufe):

Die Frist beginnt nach Abschluss des Vertrags, aber erst, nachdem Sie alle Pflichtangaben nach § 492 Absatz 2 BGB (z.B. Angabe zur Art des Darlehens, Angabe zum Nettodarlehensbetrag (Barzahlungspreis), Angabe zur Vertragslaufzeit) erhalten haben. Sie haben alle Pflichtangaben erhalten, wenn sie in der für Sie bestimmten Ausfertigung Ihres Antrags oder in der für Sie bestimmten Ausfertigung der Vertragsurkunde oder der Vertragsurkunde enthalten sind und Ihnen eine solche Unterlage zur Verfügung gestellt worden ist. Über in den Vertragstext nicht aufgenommene Pflichtangaben können Sie nachträglich auf einem dauerhaften Datenträger informiert werden; die Widerrufsfrist beträgt dann einen Monat. Sie sind mit den nachgeholten Pflichtangaben nochmals auf den Beginn der Widerrufsfrist hinzuweisen.

Um Ihr Widerrufsrecht auszuüben, müssen Sie uns

Dell GmbH

Main Airport Center

Unterschweinstiege 10

60549 Frankfurt am Main

E-Mail: webmaster_german@dell.com (oder wie auf Ihren Vertragsunterlagen angegeben)

Telefon: +49 69 9792 7320

Telefax: +49 34824 8000

mittels einer eindeutigen Erklärung (z.B. ein mit der Post versandter Brief, Telefax oder E-Mail) über Ihren Entschluss, diesen Vertrag zu widerrufen, informieren. Sie können dafür das beigefügte Muster- Widerrufsformular verwenden, das jedoch nicht vorgeschrieben ist. Sie können das Muster-Widerrufsformular oder eine andere eindeutige Erklärung auch auf unserer Webseite (www.dell.de) elektronisch ausfüllen und übermitteln. Machen Sie von dieser Möglichkeit Gebrauch, so werden wir Ihnen unverzüglich (z. B. per E-Mail) eine Bestätigung über den Eingang eines solchen Widerrufs übermitteln.

Zur Wahrung der Widerrufsfrist reicht es aus, dass Sie die Mitteilung über die Ausübung des Widerrufsrechts vor Ablauf der Widerrufsfrist absenden.

Folgen des Widerrufs (soweit kein Darlehnsvertrag (Teilzahlungskäufe))

Wenn Sie diesen Vertrag widerrufen, haben wir Ihnen alle Zahlungen, die wir von Ihnen erhalten haben, einschließlich der Lieferkosten (mit Ausnahme der zusätzlichen Kosten, die sich daraus ergeben, dass Sie eine andere Art der Lieferung als die von uns angebotene, günstigste Standardlieferung gewählt haben), unverzüglich und spätestens binnen vierzehn Tagen ab dem Tag zurückzuzahlen, an dem die Mitteilung über Ihren Widerruf dieses Vertrags bei uns eingegangen ist. Für diese Rückzahlung verwenden wir dasselbe Zahlungsmittel, das Sie bei der ursprünglichen Transaktion eingesetzt haben, es sei denn, mit Ihnen wurde ausdrücklich etwas anderes vereinbart; in keinem Fall werden Ihnen wegen dieser Rückzahlung Entgelte berechnet.

Wir können die Rückzahlung verweigern, bis wir die Waren wieder zurückerhalten haben oder bis Sie den Nachweis erbracht haben, dass Sie die Waren zurückgesandt haben, je nachdem, welches der frühere Zeitpunkt ist.

Bei Verträgen über den Kauf von Waren

Sie haben die Waren unverzüglich und in jedem Fall spätestens binnen vierzehn Tagen ab dem Tag, an dem Sie uns über den Widerruf dieses Vertrags unterrichten, an uns zurückzusenden oder zu übergeben. Die Frist ist gewahrt, wenn Sie die Waren vor Ablauf der Frist von vierzehn Tagen absenden.

Sie tragen die unmittelbaren Kosten der Rücksendung der Waren.

Sie müssen für einen etwaigen Wertverlust der Waren nur aufkommen, wenn dieser Wertverlust auf einen zur Prüfung der Beschaffenheit, Eigenschaften und Funktionsweise der Waren nicht notwendigen Umgang mit ihnen zurückzuführen ist.

Bei Verträgen über Dienstleistungen

Haben Sie verlangt, dass die Dienstleistung während der Widerrufsfrist beginnen soll, so haben Sie uns einen angemessenen Betrag zu zahlen, der dem Anteil der bis zu dem Zeitpunkt, zu dem Sie uns von der Ausübung des Widerrufsrechts hinsichtlich dieses Vertrags unterrichten, bereits erbrachten Dienstleistungen im Vergleich zum Gesamtumfang der im Vertrag vorgesehenen Dienstleistungen entspricht.

Fernabsatzvertrag bei Finanzdienstleistungen

Wenn Sie diesen Vertrag durch ein Darlehen finanzieren und ihn später widerrufen, sind Sie auch an den Darlehensvertrag nicht mehr gebunden, sofern beide Verträge eine wirtschaftliche Einheit bilden. Dies ist insbesondere dann anzunehmen, wenn wir gleichzeitig Ihr Darlehensgeber sind oder wenn sich Ihr Darlehensgeber im Hinblick auf die Finanzierung unserer Mitwirkung bedient. Wenn uns das Darlehen bei Wirksamwerden des Widerrufs oder bei der Rückgabe der Ware bereits zugeflossen 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. Wollen Sie eine vertragliche Bindung so weitgehend wie möglich vermeiden, machen Sie von Ihrem Widerrufsrecht Gebrauch und widerrufen Sie zudem den Darlehensvertrag, wenn Ihnen auch dafür ein Widerrufsrecht zusteht.

Widerrufsfolgen bei Darlehensverträgen (Teilzahlungskäufe)

Soweit Sie das Teilzahlungsgeschäft bereits geschlossen haben, haben Sie das Teilzahlungsgeschäft spätestens innerhalb von 30 Tagen zu widerrufen und für den Zeitraum zwischen Vertragsschluss und Widerrufserklärung den vereinbarten Sollzins zu entrichten. Die Frist beginnt mit der Absendung der Widerrufserklärung. Für den Zeitraum zwischen Vertragsschluss und Widerrufserklärung ist bei vollständiger Inanspruchnahme des Teilzahlungsgeschäfts pro Tag ein Zinsbetrag in Höhe von 0,25 Euro zu zahlen. Dieser Betrag verringert sich entsprechend, wenn das Teilzahlungsgeschäft nur teilweise in Anspruch genommen wurde.

Bei Verträgen über den Kauf von Waren

Sie haben die Waren unverzüglich und in jedem Fall spätestens binnen vierzehn Tagen ab dem Tag, an dem Sie uns über den Widerruf dieses Vertrags unterrichten, an uns zurückzusenden oder zu übergeben. Die Frist ist gewahrt, wenn Sie die Waren vor Ablauf der Frist von vierzehn Tagen absenden.

Sie tragen die unmittelbaren Kosten der Rücksendung der Waren.

Sie müssen für einen etwaigen Wertverlust der Waren nur aufkommen, wenn dieser Wertverlust auf einen zur Prüfung der Beschaffenheit, Eigenschaften und Funktionsweise der Waren nicht notwendigen Umgang mit ihnen zurückzuführen ist.

Bei Verträgen über Dienstleistungen

Haben Sie verlangt, dass die Dienstleistung während der Widerrufsfrist beginnen soll, so haben Sie uns einen angemessenen Betrag zu zahlen, der dem Anteil der bis zu dem Zeitpunkt, zu dem Sie uns von der Ausübung des Widerrufsrechts hinsichtlich dieses Vertrags unterrichten, bereits erbrachten Dienstleistungen im Vergleich zum Gesamtumfang der im Vertrag vorgesehenen Dienstleistungen entspricht.

Bei Verträgen über digitale Inhalte, die sich nicht auf einem Datenträger befinden

Der Darlehensnehmer ist zur Zahlung von Wertersatz für die bis zum Widerruf gelieferten digitalen Inhalte verpflichtet, wenn er ausdrücklich zugestimmt hat, dass vor Ende der Widerrufsfrist mit der Lieferung der digitalen Inhalte begonnen wird.

ENDE DER WIDERRUFSBELEHRUNG

12. Ergänzende Hinweise zum Widerrufsrecht:

Das Widerrufsrecht besteht nach § 312g Abs. 2 BGB, soweit die Parteien nichts anderes vereinbart haben, unter anderem nicht bei folgenden Verträgen:

Verträge zur Lieferung von Waren, die nicht vorgefertigt sind und für deren Herstellung eine individuelle Auswahl oder Bestimmung durch den Verbraucher maßgeblich ist oder die eindeutig auf die persönlichen Bedürfnisse des Verbrauchers zugeschnitten sind,

Verträge zur Lieferung von Ton- oder Videoaufnahmen oder Computersoftware in einer versiegelten Packung, wenn die Versiegelung nach der Lieferung entfernt wurde,

Verträge, bei denen der Verbraucher den Unternehmer ausdrücklich aufgefordert hat, ihn aufzusuchen, um dringende Reparatur- oder Instandhaltungsarbeiten vorzunehmen; dies gilt nicht hinsichtlich weiterer bei dem Besuch erbrachter Dienstleistungen, die der Verbraucher nicht ausdrücklich verlangt hat, oder hinsichtlich solcher bei dem Besuch gelieferter Waren, die bei der Instandhaltung oder Reparatur nicht unbedingt als Ersatzteile benötigt werden.

13. Ergänzende Hinweise zur Streitschlichtung:

Die Internetplattform zur Online-Beilegung von Streitigkeiten der EU (sog. „OS-Plattform“) ist unter dem folgendem Link erreichbar:

<http://ec.europa.eu/consumers/odr>. Die zuständige Schlichtungsstelle ist die „Allgemeine Verbraucherschlichtungsstelle des Zentrums für Schlichtung e. V.“, Straßburger Str. 8 77694 Kehl, www.verbraucher-schlichter.de, mail@verbraucher-schlichter.de.

Wichtiger Hinweis:

Die Dell GmbH ist nicht bereit und verpflichtet, an Streitbelegungsverfahren vor einer Verbraucherschlichtungsstelle teilzunehmen.

Diese Information gilt bereits jetzt auch für den Fall, dass eine Streitigkeit über einen Verbrauchervertrag durch den Unternehmer und den Verbraucher nicht beigelegt werden konnte.

14. Export

Die vertragsgegenständlichen Produkte, Deliverables, Software und Serviceleistungen können Technologien und Software enthalten, die den Exportkontrollvorschriften der Vereinigten Staaten von Amerika, der Europäischen Union und/oder der Bundesrepublik Deutschland unterliegen, sowie den Exportkontrollvorschriften der Länder, in die sie geliefert oder in denen sie genutzt wird. Der Kunde verpflichtet sich, diese Vorschriften einzuhalten. Unter diesen Vorschriften dürfen die Produkte, Deliverables, Software oder Serviceleistungen nicht in Beschränkungen unterliegende Länder, an Beschränkungen unterliegende Endnutzer oder zu Beschränkungen unterliegenden Nutzungsarten verkauft, verleast, vermietet, übertragen/geliefert oder sonst genutzt werden. Der Kunde bestätigt ausdrücklich, dass von Dell erworbene Produkte, Deliverables, Software oder Serviceleistungen nicht für Aktivitäten genutzt werden, die in Zusammenhang mit Massenvernichtungswaffen stehen, insbesondere Aktivitäten in Bezug auf Design, Entwicklung, Produktion oder Nutzung nuklearer Materialien, nuklearer Einrichtungen oder nuklearer Waffen, Raketen oder Unterstützung von Raketen-Projekten, oder chemische oder biologische Waffen. Der Kunde verpflichtet sich, die Produkte, Deliverables, Software und Serviceleistungen nicht an Endnutzer zu verkaufen, verleasen, vermieten oder sonst wie zu übertragen/liefern oder sonst nutzen, die sich an diesen Aktivitäten beteiligen.

15. 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. Es gilt deutsches Recht. Die Geltung des Übereinkommens der

