

## A. ALLGEMEINE BESTIMMUNGEN

### 1. Geltungsbereich

- 1.1. Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen („AGB“) bilden die Geschäftsgrundlage der RICOH AUSTRIA GmbH („RICOH“) für die Zusammenarbeit mit ihren Kunden und gelten für die gesamte Geschäftsbeziehung.
- 1.2. Abweichende oder ergänzende Bedingungen des Kunden gelten nicht.
- 1.3. Unwirksame Bestimmungen dieser AGB gelten durch ihnen nach ihrem wirtschaftlichen und rechtlichen Gehalt am nächsten kommende ersetzt und lassen die übrigen Bestimmungen unberührt.
- 1.4. Mündliche Nebenabreden gelten nicht.
- 1.5. Diese Version der AGB ersetzt alle Vorgängerversionen.

### 2. Anzuwendendes Recht, Gerichtsstand

- 2.1. Es gilt österreichisches Recht unter Ausschluss von Kollisionsnormen und des UN-Kaufrechtes.
- 2.2. Erfüllungsort ist für beide Teile Wien.
- 2.3. Gerichtsstand für alle Streitigkeiten aus der Geschäftsbeziehung ist Wien oder nach Wahl von RICOH der Sitz des Kunden.

### 3. Geschäftszeiten

- 3.1. Die Geschäftszeiten von RICOH sind:  
Montag bis Donnerstag 08:00 – 17:00  
Uhr Freitag 08:00 – 14:00 Uhr  
ausgenommen Feiertage und 24./31.12.

### 4. Vertragsschluss, Leistung, Beschaffenheit, Abtretung

- 4.1. Angebote von RICOH sind als freibleibende Einladung zur Offertlegung zu verstehen. Vom Kunden unterzeichnete Vertrags- oder Bestellformulare gelten als sein Angebot, RICOH kann ein solches binnen drei Monaten schriftlich oder faktisch annehmen. Bei schriftlicher Unterfertigung eines Vertrages bzw einer Bestellung kann RICOH dafür ein Entgelt („Document Set Up Fee“) gemäß dem RICOH Dienstleistungskatalog verrechnen.
- 4.2. Der geschuldete Leistungsinhalt ergibt sich abschließend aus der schriftlichen Auftragsbestätigung bzw der Gegenzeichnung des Vertrages bzw der Bestellung durch RICOH bzw. bei sofortigem Vertragsschluss aus der jeweiligen Vereinbarung, sowie aus diesen AGB.
- 4.3. Angaben in Angeboten, Prospekten und sonstigen Unterlagen über Maße, Gewichte und Leistungen sind nur annähernd maßgeblich und keine zugesicherten

Eigenschaften. RICOH übernimmt keine Beschaffenheits- und Haltbarkeitsgarantie.

- 4.4. Art und Weise der Leistungserbringung liegt im alleinigen Ermessen von RICOH. RICOH darf Subunternehmer einsetzen.
- 4.5. Der Kunde wird den Vertrag oder Ansprüche daraus weder ganz noch teilweise auf Dritte übertragen.
- 4.6. RICOH kann das Eigentum an von RICOH überlassenen Geräten zu Finanzierungszwecken, Forderungen gegen den Kunden, sowie sonstige vertragliche Rechte oder den ganzen Vertrag an Dritte abtreten. Der Kunde stimmt einer solchen Abtretung durch RICOH schon bei Vertragsabschluss vorab zu und verzichtet auf eine gesonderte Information darüber. RICOH wird neben dem Übernehmer für die Erfüllung aller Vertragspflichten eintreten und abgetretene Forderungen sodann für den Übernehmer einheben.

### 5. Vergütung, Zahlungsbedingungen, Zurückbehaltung, Aufrechnung

- 5.1. Preise von RICOH verstehen sich ohne Liefer-, Transport- und Installationskosten, Zoll, gesetzliche Umsatzsteuer und zzgl. sonstiger Abgaben und Gebühren, zB urheberrechtlicher Abgaben, (Speichermedien- und Reprographievergütungen etc), Entsorgungsbeiträge, Rechtsgeschäftsgebühren etc. Diese Abgaben und Gebühren trägt der Kunde.
- 5.2. Preise für Neben- oder nicht vertragsgegenständliche Leistungen sind im jeweils aktuellen, jederzeit anpassbaren RICOH Dienstleistungskatalog geregelt.
- 5.3. RICOH ist zur elektronischen Rechnungsstellung berechtigt zB durch Übermittlung einer digitalen Rechnung im .pdf-Format an eine vom Kunden angegebene E-Mail-Adresse oder zur Bereithaltung zum eigenen Herunterladen in einem RICOH onlinePortal („i-Invoicing“). Für nicht digital, sondern per Post übermittelte Rechnungen kann RICOH ein Entgelt („Document Set Up Fee“) gemäß dem RICOH Dienstleistungskatalog verrechnen.
- 5.4. Rechnungen von RICOH sind binnen zehn Tagen ab Rechnungsdatum und ohne Abzug fällig.
- 5.5. Bei Zahlungsverzug kann RICOH
  - 5.5.1. Mahnungen an die Rechnungsadresse des Kunden (auch per E-Mail) versenden;
  - 5.5.2. Verzugszinsen von 12% p.a. und je Mahnung eine Gebühr gemäß dem RICOH Dienstleistungskatalog verrechnen;
  - 5.5.3. einen darüberhinausgehenden weiteren Schaden geltend machen;
  - 5.5.4. zur außer- und vorgerichtlichen Einbringlichmachung von Forderungen auf Kosten des Kunden ein Inkassobüro verwenden.
- 5.6. Gerät der Kunde in Annahmeverzug, kann RICOH den damit verbundenen logistischen und administrativen Aufwand gemäß dem RICOH Dienstleistungskatalog pauschal verrechnen. Die Geltendmachung eines darüber hinaus gehenden Schadens bleibt unberührt.
- 5.7. RICOH kann Leistungen verweigern oder nur noch gegen Vorauszahlung erbringen, solange der Kunde mit Zahlungsverpflichtungen in Verzug ist.

- 5.8. Der Kunde kann gegen Forderungen von RICOH nur unbestrittene oder rechtskräftig gerichtlich festgestellte Ansprüche aufrechnen. Gleiches gilt für die Ausübung eines Zurückbehaltungsrechtes gegenüber dem Herausgabeanspruch von RICOH an Vertragsprodukten.

### 6. Lieferungen, Termine, Selbstbelieferungsvorbehalt

- 6.1. Lieferungen von RICOH erfolgen auf Kosten und Gefahr des Kunden.
- 6.2. Vereinbarte Termine sind jeweils „circaAngaben“. Die endgültigen Termine werden von RICOH mit angemessener Frist angekündigt. RICOH ist zu Teillieferungen und -leistungen berechtigt.
- 6.3. Alle Leistungsverpflichtungen von RICOH stehen unter dem Vorbehalt der rechtzeitigen und richtigen Selbstbelieferung. Insbesondere Serviceleistungen hängen entscheidend von der Verfügbarkeit von Ersatzteilen ab. Sollte ein benötigtes Ersatzteil beim Hersteller nicht mehr verfügbar sein, ist RICOH von der Leistungspflicht befreit und kann das betreffende Dauerschuldverhältnis ganz oder teilweise außerordentlich kündigen.
- 6.4. Lieferfristen beginnen erst nach Klärung aller Einzelheiten der Leistungserbringung und der Beibringung etwaig erforderlicher Bescheinigungen durch den Kunden. Lieferfristen und -termine sind eingehalten, wenn die Ware innerhalb der Lieferfrist oder zum Liefertermin das Werk bzw. Lager verlässt. Sie gelten ferner mit der Meldung der Versandbereitschaft als eingehalten, wenn die Ware ohne Verschulden von RICOH nicht rechtzeitig abgesandt werden kann. Lieferfristen und Liefertermine verlängern sich um den Zeitraum, um den der Käufer sich mit seinen Verpflichtungen RICOH gegenüber in Verzug befindet.

### 7. Datenschutz, Geheimhaltung

- 7.1. Der Kunde gestattet RICOH die EDV-mäßige Verarbeitung und Übermittlung seiner Daten und des Nutzungsverhaltens, auch an Auskunftseien zB zur Bonitätsprüfung oder an Versicherungen.
- 7.2. RICOH und der Kunde halten sämtliche ihnen im Rahmen der Geschäftsverbindung zugänglich werdenden und als vertraulich bezeichneten oder aufgrund sonstiger Umstände als vertraulich, insbesondere als Geschäfts- oder Betriebsgeheimnisse erkennbaren Informationen und Daten während aufrechter Geschäftsbeziehung und weitere fünf Jahre darüber hinaus geheim und werden – soweit nicht zur Erreichung des Vertragszwecks geboten – sie weder aufzeichnen noch an Dritte weitergeben oder in irgend einer Weise verwerten. Mitarbeiter, Subunternehmer und sonstige eingeschaltete Dritte sind in diesem Sinne zu verpflichten.
- 7.3. Für die Löschung der in von RICOH überlassenen Geräten oder zur Verfügung gestelltem Speicherplatz gespeicherten Daten des Kunden ist dieser selbst verantwortlich. RICOH kann jedoch zu den Kosten („Data Cleansing Fee“) gemäß dem RICOH Dienstleistungskatalog damit beauftragt werden.
- 7.4. Sofern im Zuge der Geschäftsbeziehung eine Auftragsdatenverarbeitung erfolgt und der Abschluss einer diesbezüglichen Vereinbarung im Sinne der DSGVO erforderlich sein sollte, verpflichten sich der Kunde und RICOH eine solche zu schließen.

## 8. HAFTUNG, HAFTUNGSAUSSCHLÜSSE, HAFTUNGSBESCHRÄNKUNGEN, HÖHERE GEWALT

- 8.1. RICOH haftet für Schäden im Rahmen der gesetzlichen Bestimmungen, sofern ihr Vorsatz oder grobe Fahrlässigkeit nachgewiesen werden. Soweit gesetzlich zulässig ist eine Haftung für leichte Fahrlässigkeit, mittelbare Schäden, entgangenen Gewinn, Folgeschäden einschließlich Datenverlust etc ausgeschlossen.
- 8.2. Jede Haftung ist auf denjenigen Schadensumfang begrenzt, mit dessen Entstehen RICOH bei Vertragsschluss aufgrund der zu diesem Zeitpunkt bekannten Umstände typischerweise rechnen musste, maximal jedoch mit € 100.000,00 oder des vertraglich vereinbarten Entgeltes für ein Vertragsjahr, je nachdem welcher Betrag niedriger ist.
- 8.3. Soweit die Haftung ausgeschlossen oder begrenzt ist, gilt dies auch für die persönliche Haftung der Organe von RICOH, der Mitarbeiter, Vertreter und Unterauftragnehmer von RICOH.
- 8.4. Schadenersatzansprüche des Kunden verjähren gemäß den gesetzlichen Vorschriften, jedoch spätestens ein Jahr ab Kenntnis von Schaden und Schädiger.
- 8.5. Ansprüche des Kunden gegenüber RICOH aus Laesio enormis (Verkürzung über die Hälfte) sind ausgeschlossen.
- 8.6. Höhere Gewalt entbindet RICOH von ihren Verpflichtungen. Ein Kündigungs- bzw. Rücktrittsrecht ergibt sich daraus für den Kunden nicht. Verhindert höhere Gewalt die Leistungserbringung auf Dauer (mehr als drei Monate) völlig, so kann RICOH den Vertrag kündigen. Schadenersatzansprüche sind dann für beide Parteien ausgeschlossen. Als höhere Gewalt gelten insbesondere Krieg, Verfügungen von hoher Hand, Pandemien, Epidemien, Sabotage, Streiks und Aussperrungen (auch im eigenen Betrieb), Naturkatastrophen, geologische Veränderungen und Einwirkungen etc.
- 8.8. RICOH leistet keinerlei Gewähr für die Nutzbarkeit verkaufter oder überlassener Sachen für bestimmte Zwecke oder Einsatzgebiete.

## B. BESONDERE BESTIMMUNGEN FÜR KAUF

### 9. Eigentumsvorbehalt

- 9.1. Alle von RICOH verkauften Sachen bleiben im Eigentum von RICOH bis zur vollständigen Zahlung sämtlicher aus der Geschäftsverbindung bestehenden Forderungen von RICOH gegen den Kunden.
- 9.2. Eine Weiterveräußerung, Verpfändung, Sicherungsübereignung von unter Eigentumsvorbehalt stehenden Sachen oder jede andere Verfügung darüber durch den Kunden ist untersagt.

### 10. Gewährleistung

- 10.1. RICOH beseitigt im Rahmen der gesetzlichen Bestimmungen nach eigener Wahl Material- und Herstellungsfehler durch Nachbesserung oder Austausch.
- 10.2. RICOH kann für den Kunden zumutbare Umgehungslösungen zur Mängelbehebung wählen.
- 10.3. Soweit gesetzlich zulässig beträgt die Gewährleistungsfrist zwölf Monate und ist

eine Gewährleistung für gebrauchte Sachen ausgeschlossen.

- 10.4. Durch Nachbesserung oder Austausch wird die Gewährleistungsfrist nicht erneuert oder verlängert.

### 11. Exportkontrolle

- 11.1. Im Falle der Ausfuhr von RICOH-Produkten durch den Kunden hat dieser:
  - 11.1.1. Alle anwendbaren Import- und Exportvorschriften, insbesondere der U.S. amerikanischen „Export Administration Regulations“ (EAR) einzuhalten;
  - 11.1.2. RICOH-Produkte nicht im Rahmen einer Tätigkeit, welche im Zusammenhang mit der Entwicklung und der Herstellung von Massenvernichtungswaffen wie atomare, biologische oder chemische Sprengsätze, Raketensysteme oder anderweitige vergleichbare Waffensysteme steht, zu verwenden;
  - 11.1.3. RICOH-Produkte nicht zu verkaufen, zu exportieren oder anderweitig weiterzugeben an Dritte, welche direkt oder indirekt an der Forschung, Entwicklung oder Herstellung ebensolcher Waffen beteiligt sind oder sein werden;
  - 11.1.4. RICOH-Produkte oder Teile davon nicht illegal zu entsorgen, wiederzuverkaufen oder wiederauszuführen;
  - 11.1.5. Im Zuge behördlicher Ermittlungen vollumfänglich und umgehend mit RICOH zu kooperieren und RICOH alle behördlich, gesetzlich oder anderweitig regulatorisch erforderlichen Informationen zu beschaffen.

## C. BESONDERE BESTIMMUNGEN FÜR DAUERSCHULDVERHÄLTNISS

### 12. Laufzeit, Kündigung

- 12.1. RICOH schließt Dauerschuldverträge unbefristet, aus Finanzierungs- und Bürohingründen jedoch nur mit einseitigem Kündigungsverzicht des Kunden ab.
- 12.2. Jeder Dauerschuldvertrag kann mit einer Frist von drei Monaten zum Ende des Vormonats des Vertragsbeginns ordentlich gekündigt werden. Der Kunde verzichtet für die im Vertrag bzw der Bestellung genannte Dauer („Mindestvertragslaufzeit“) auf die ordentliche Kündigung, kann also erstmals zum Ablauf dieser Mindestvertragslaufzeit und hernach alle zwölf Monate ordentlich kündigen.
- 12.3. Teilkündigungen durch den Kunden sind ausgeschlossen.
- 12.4. Das Recht zur außerordentlichen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt.
  - 12.4.1. Beide Parteien können außerordentlich kündigen, wenn die weitere Zusammenarbeit objektiv unzumutbar wird, insbesondere wenn die andere Partei trotz Nachfristsetzung wiederholt gegen wesentliche Vertragsbestimmungen verstößt.
  - 12.4.2. RICOH kann das Vertragsverhältnis jederzeit aus wichtigem Grund fristlos kündigen, wenn der Kunde
    - 12.4.2.1. vorgeschriebene Angaben zu verwendeten Einheiten, zB hergestellten Drucken/Kopien

(Zählerstandmeldungen) unterlässt oder falsche Daten meldet;

- 12.4.2.2. sich mit der Bezahlung fälliger Forderungen mehr als einen Monat in Verzug befindet;
  - 12.4.2.3. in ein Insolvenzverfahren verwickelt wird oder ein solches mangels Kostendeckung unterbleibt;
  - 12.4.2.4. den Standort eines von RICOH überlassenen Gerätes ohne die vorgeschriebene Meldung verändert oder es Dritten überlässt;
  - 12.4.2.5. den Zutritt zu von RICOH überlassenen Geräten verweigert;
  - 12.4.2.6. nicht autorisierte Reparaturen oder Manipulation an von RICOH überlassenen Sachen (inkl Software) durchführt oder veranlasst;
  - 12.4.2.7. gegen allfällige Lizenzbestimmungen verstößt; oder
  - 12.4.2.8. sein Unternehmen mehrheitlich veräußert.
- 12.4.3. Der Kunde hat mit dem Ausspruch einer außerordentlichen Kündigung RICOH eine angemessene Frist von zumindest 14 Tagen zur Beseitigung der Kündigungsgründe einzuräumen. Gelingt diese, ist die Kündigung unwirksam.
- 12.5. Jede Kündigung bedarf der Schriftform (unterschriftlich). Die Übermittlung kann in jeder technisch denkbaren Form (Scan per E-Mail, Fax, Brief etc) erfolgen.
  - 12.6. Bei vorzeitiger Vertragsauflösung, zu der RICOH keinen Anlass gegeben hat, leistet der Kunde nach Wahl von RICOH entweder den Erfüllungsanspruch oder pauschalierten Schadenersatz in Höhe der noch ausstehenden Leistungen für den verbleibenden Teil der ursprünglich vereinbarten Vertragslaufzeit. Die Anrechnungsregeln der §§ 1155 und 1168 ABGB gelten nicht.
  - 12.7. Bei jeder vorzeitigen Vertragsauflösung sind bestehende Forderungen unabhängig von vereinbarten Zahlungszielen sowie Beendigungsansprüche sofort fällig und hat der Kunde alle von RICOH überlassenen Sachen (insbesondere Geräte samt Verbrauchsmaterial) sofort herauszugeben und auf seine Gefahr und Kosten an RICOH zu liefern oder sie von RICOH kostenpflichtig abholen zu lassen.
  - 12.8. Überlassene Software ist bei Vertragsende samt Originaldatenträgern, Speichermedien, Dokumentationen, Lizenzdokumenten und -schlüsseln sowie sonstigen Materialien und Unterlagen zu retournieren. Allfällige Kopien sind endgültig zu löschen.

### 13. Vergütung, Wertsicherung

- 13.1. RICOH legt wiederkehrend am Ende der jeweils vereinbarten Abrechnungsperiode Rechnung, wobei Pauschalen sowie einmalige Kosten und Gebühren im Voraus und verbrauchsabhängige Bestandteile im Nachhinein verrechnet werden.
- 13.2. Alle Preise sind wertgesichert.
  - 13.2.1. RICOH kann am Ende eines jeden Vertragsjahres die Preise gemäß der Entwicklung des VPI der Statistik Austria im Ausmaß der zuletzt verlautbarten Veränderung des Jahresdurchschnittes zum Vorjahr anpassen.
  - 13.2.2. RICOH kann ferner einmal pro Jahr, jedoch erstmals nach sechs Monaten die

Preise erhöhen, sofern dies zum Ausgleich von Personal- oder sonstigen Kostensteigerungen erforderlich ist. Ändern sich die Preise infolge einer derartigen Anpassung um mehr als 6% über der Inflationsrate, kann der Kunde den Vertrag mit einer Frist von zwei Monaten zum Ende einer Abrechnungsperiode kündigen.

- 13.2.3. Sofern RICOH eine Servicierung von Geräten mit einer bisherigen Einsatzdauer von fünf Jahren oder mehr erbringt, kann RICOH dafür zur Deckung des damit verbundenen erhöhten Aufwandes ein zusätzliches Entgelt („Ageing Fee“) gemäß dem RICOH Dienstleistungskatalog verrechnen.

## **C1. BESONDERE BESTIMMUNGEN FÜR DIE MIETE**

14. Sofern nur die bloße Vermietung von Geräten und/oder Software und nicht auch Service und/oder Verbrauch von Einheiten, zB Herstellung von Kopien/Drucken vereinbart ist, gilt § 1096 ABGB nicht.

## **C2. BESONDERE BESTIMMUNGEN FÜR WIEDERKEHRENDE LEISTUNGEN (INSB „MULTI SERVICE - MSO“, WARTUNG/SERVICE) IM ZUSAMMENHANG MIT BÜROMASCHINEN**

### **15. Geltungsbereich, Leistungsbeschreibung, Fernzugriff**

- 15.1. Nachstehende Besondere Bestimmungen gelten insbesondere für die Herstellung von Kopien und/oder Drucken und/oder Scans mittels überlassener Geräte und Software.
- 15.2. RICOH stellt dem Kunden für die eigene Herstellung von Drucken/Kopien im Eigentum von RICOH verbleibende Geräte (Drucker, Kopierer, Multifunktionssystem) samt Verbrauchsmaterialien (Toner und Tinte, nicht jedoch Papier) in einer bestimmten Räumlichkeit des Kunden („Standort“) zur Verfügung, übernimmt deren Service im Sinne einer Störungsbehebung und verrechnet dafür einen Preis je vom Kunden erstellter Seite („Seitenpreis“).
- 15.3. RICOH schuldet kein bestimmtes Ergebnis und übernimmt keine Verantwortung für die Erreichung von vom Kunden verfolgten Zielen.
- 15.4. Der Kunde gestattet RICOH nach deren näherer Maßgabe für Funktionsanalysen, Diagnosen und Behebung von Störungen sowie Installation von Softwareupdates und -upgrades auf überlassene Geräte und Software unter Verwendung seiner Netzwerkanbindung einen Fernzugriff über Telekommunikationsmittel.
- 15.5. Der Kunde gewährt zu seinen Geschäftszeiten RICOH und ihren Beauftragten Zutritt zu überlassenen Sachen zu Prüfzwecken, Zählerstandablesungen und/oder Störungsbehebungen.

### **16. Störungsbehebung**

- 16.1. Im Rahmen des Service übernimmt RICOH zu den Geschäftszeiten im Störfall alle erforderlichen Service- und Reparaturarbeiten bzw. leitet den Kunden dazu an. Inhalt der Serviceleistung von RICOH ist die Instandsetzung, d.h. die Beseitigung von Störungen der überlassenen Geräte.

- 16.2. Die Störungsdiagnose und -behebung erfolgt vorrangig durch telefonische Beratung („Helpdesk“). Kann die Störung hierdurch nicht behoben werden, behebt sie RICOH durch Fernservice („remote Diagnose“) oder durch einen Techniker vor Ort.

- 16.3. Sämtliche zur Störungsbehebung erforderlichen Aufwendungen, Ersatz- und Verschleißteile sind durch die vom Kunden zu leistende Vergütung abgegolten. Davon ausgenommen sind und separat verrechnet werden:

- 16.3.1. Tintenbasierende Druckköpfe;
- 16.3.2. Störungen, die vom Kunden oder ihm zurechenbaren Dritten verursacht wurden, insbesondere auf Bedienungsfehler, unsachgemäße Behandlung, mutwillige Beschädigung, Reparaturen und Manipulationen durch Dritte, Verwendung von nicht Originalersatzteilen oder solchem Verbrauchsmaterial, Fehler oder Änderungen der Infrastruktur des Kunden (Betriebssysteme, Softwaresysteme, Netzwerktopologien) und die auf äußere Einflüsse welcher Art auch immer zurückzuführen sind;
- 16.3.3. Störungen durch Verwendung nicht geeigneten Papiers;
- 16.3.4. Leistungen außerhalb der Geschäftszeiten;
- 16.3.5. Installation, Inbetriebnahme, Anbindung an nicht von RICOH überlassene Geräte sowie die Einschulung in der Bedienung;
- 16.3.6. Störungen, deren Ursache nicht in überlassenen Geräten selbst begründet ist, sondern insbesondere auf nicht von RICOH überlassene Geräte, die mit RICOH-Geräten verbunden sind, zurückzuführen ist;
- 16.3.7. Installation von Softwareupdates und
- 16.3.8. -upgrades, die Lieferung von TreiberUpdates, Upgrades der Firmware sowie die Feinkalibrierung von Farbkopiergeräten und die Erstellung von vom Kunden vorgegebenen spezifischen Farbkalibrierungskurven;
- 16.3.9. Transportkosten;
- 16.3.10. Zusätzlich anfallende Weg- und Arbeitszeiten aufgrund eines Standortwechsels eines überlassenen Gerätes.

### **17. Vergütung**

- 17.1. RICOH verrechnet periodisch eine Pauschale und/oder Einzelpreise pro separat verbrauchter Einheit, zB pro erstellter Seite auf Basis DIN A4 („Seitenpreis“) oder absolvierter Betriebsstunde etc. Größere Formate werden jeweils als entsprechendes Vielfaches der Basiseinheit gewertet (zB DIN A3 = 2x DIN A4), kleinere bleiben unbeachtet (zB DIN A5 = DIN A4).
- 17.1.1. In der Pauschale kann ein Inklusivvolumen an pro Gerät zu verbrauchenden Einheiten (zB zu erstellenden Seiten) inkludiert sein. Eine Verrechnung unter verschiedenen Geräten findet nicht statt.
- 17.1.2. Ein nicht aufgebrauchtes Inklusivvolumen kann nicht auf ein anderes Gerät oder eine andere Abrechnungsperiode oder einen anderen Vertrag übertragen werden und wird nicht vergütet.

- 17.1.3. Unterschiedliche Druckapplikationen (zB Schwarzweiß und Farbe) werden separat gezählt, getrennt verrechnet und nicht saldiert.

- 17.2. Sofern der Kunde Geräte schon vor Beginn der Vertragslaufzeit verwendet („Interimsperiode“), verrechnet RICOH diese Nutzung analog den vertraglich vereinbarten Vergütungen aliquot.

- 17.3. Die Verrechnung der Einheiten erfolgt auf Basis der jeweiligen Zählerstände, welche die Geräte selbst ermitteln.

#### **17.3.1. Zählerstandmeldungen:**

- 17.3.1.1. Die Ermittlung und Meldung der Anzahl der zu verrechnenden Einheiten („Zählerstandmeldung“) erfolgt grundsätzlich automatisch über eine von RICOH auf den Geräten vorinstallierte eigene Softwarelösung („@remote“), die Geräte melden die Zählerstände online an RICOH. Dafür kann RICOH ein Entgelt („@remote Fee“) gemäß dem RICOH Dienstleistungskatalog verrechnen. Der Kunde stimmt dieser Ermittlungsmethode und der dafür nötigen Nutzung seines Netzwerks zu, gestattet die Installation der Software und konfiguriert insbesondere eine allfällige Firewall so, dass Zählerstandmeldungen zuverlässig an RICOH gesendet werden können.

- 17.3.1.2. Sofern „@remote“ technisch nicht möglich oder vom Kunden nicht gewollt ist, liest der Kunde zum Ende des Abrechnungszeitraumes die Zählerstände der Geräte selbständig aus und trägt sie im von RICOH bereitgestellten Online-Portal auf [www.ricoh.at](http://www.ricoh.at) unter dem Menüpunkt „eService“ ein. Dafür kann RICOH ein Entgelt („Meter Read Fee“) gemäß dem RICOH Dienstleistungskatalog verrechnen.

- 17.3.1.3. Sofern der Kunde weder „@remote“ nutzt noch über „eService“ Zählerstände bekannt gibt, hat er sie in jeder anderen Form, zB mittels Zählerstandkarte oder Excel-Liste manuell (bevorzugt per E-Mail) kostenpflichtig an RICOH zu melden. Dafür fällt ein Entgelt („Meter Administration Fee“) gemäß dem RICOH Dienstleistungskatalog an.

- 17.3.1.4. Sofern der Kunde überhaupt keine Zählerstände meldet, nimmt RICOH eine kostenpflichtige Schätzung zur vorläufigen Abrechnung vor. Dafür fällt ein Entgelt („Meter Estimate Fee“) gemäß dem RICOH Dienstleistungskatalog an. Diese Schätzung erfolgt auf Basis von Erfahrungswerten von RICOH zum durchschnittlichen modellbasierten Druckvolumen des jeweiligen Gerätes oder anhand des bisherigen Nutzungsverhaltens des Kunden. Sie ersetzt nicht den RICOH zustehenden Vergütungsanspruch. Werden RICOH nach einer solchen Schätzung tatsächliche Zählerstände bekannt, berücksichtigt RICOH die Differenzen bei künftigen Abrechnungen, erstellt jedoch keine Gutschriften, sondern rechnet allenfalls aufgrund zu hoher Schätzung zu viel Verrechnetes auf

künftige Abrechnungsperioden an. Davon unberührt bleibt ein vertragliches Mindestvolumen. Ein solcherart bei Vertragsende zugunsten von RICOH bestehendes Guthaben verfällt.

#### 17.3.2. Seitenpreise, Pauschale, Verbrauchsmaterialien:

17.3.2.1. Preise enthalten nicht Heftklammern, Folien, Papier und tintenbasierende Druckköpfe.

17.3.2.2. Preise basieren auf dem vom Kunden nachweislich veranschlagten Nutzungsverhalten oder auf Durchschnittswerten. Übersteigt in letzterem Fall die durchschnittliche Farbdeckung je Vertragsjahr bei Schwarzweißdrucken 5% bzw bei Farbdrucken 20%, oder weicht die tatsächliche Nutzung erheblich von der veranschlagten ab, kann RICOH zusätzliches, nicht vom Seitenpreis umfasstes Verbrauchsmaterial nachverrechnen. RICOH vergleicht dazu die vom Kunden verbrauchte Menge an Verbrauchsmaterial mit dem üblichen Bedarf für die gefertigten Seiten. Verbraucht der Kunde während eines Vertragsjahres um über 10% mehr Verbrauchsmaterial als bei veranschlagter oder durchschnittlicher Nutzung zu erwarten war, kann RICOH den Mehrverbrauch verrechnen. Eine Anrechnung auf zukünftige Lieferungen von Verbrauchsmaterial findet nicht statt.

### 18. Pflichten des Kunden

#### 18.1. Allgemeine Mitwirkungspflichten:

18.1.1. Der Kunde stellt auf eigene Kosten alle Voraussetzungen (zB bauliche Veränderungen, Be- und Entlüftung, Bodenbelastbarkeit, Transportwege, Arbeits- und Sicherheitsabstände, erforderliche elektrische Anschlüsse etc) für Aufstellung und Betrieb von überlassenen Geräten her.

18.1.2. Der Kunde stellt geeignetes Personal zur netzwerktechnischen Anbindung, Konfiguration und Installation zur Verfügung und benennt welches zur Bedienung überlassener Geräte, RICOH weist dieses in den Gebrauch der überlassenen Geräte ein.

18.1.3. Der Kunde gewährt RICOH-Mitarbeitern bei deren Arbeiten in seinen Räumlichkeiten jede erforderliche Unterstützung, zB muss

18.1.3.1. mindestens ein qualifizierter Mitarbeiter am Erfüllungsort unterstützend zur Verfügung stehen;

18.1.3.2. RICOH-Mitarbeitern jederzeit Zugang zu den für ihre Tätigkeit notwendigen Informationen und Unterlagen verschafft werden, die für die Vertragserfüllung von Bedeutung sind;

18.1.3.3. eine ausreichende und dem Stand der Technik entsprechende Datensicherung erfolgen;

18.1.3.4. RICOH-Mitarbeitern für Arbeiten am Erfüllungsort genügend und zweckmäßigen Raum und Arbeitsmittel zur Verfügung gestellt werden.

18.1.4. Übergibt der Kunde an RICOH Daten, behält er sich Kopien davon. RICOH übernimmt keine Haftung für Datenverlust.

18.1.5. Der Kunde erbringt alle seine erforderlichen Mitwirkungsleistungen rechtzeitig, im erforderlichen Umfang und unentgeltlich. Diese Mitwirkungspflichten sind wesentliche Vertragspflichten.

18.1.6. Der Kunde teilt RICOH umgehend mit, wenn ein Antrag auf Eröffnung eines Insolvenzverfahrens über sein Vermögen gestellt wird, sowie wenn jemand überlassene Geräte pfänden oder exekutiv versteigern lassen will. Alle daraus entstehenden Interventionskosten trägt der Kunde.

#### 18.2. Geräte:

18.2.1. Der Kunde nutzt die überlassenen Sachen sorgfältig und schonend gemäß dem veranschlagten Nutzerverhalten und beachtet die Betriebsanleitung sowie Gebrauchsempfehlungen von RICOH. Insbesondere unterlässt er nicht von RICOH autorisierte Wartungs- und sonstige Arbeiten an überlassenen Geräten.

18.2.2. Der Kunde meldet alle auftretenden Störungen umgehend und möglichst detailliert (zB mittels eines Fehlerprotokolls) an RICOH, bevorzugt telefonisch oder über „eService“.

#### 18.2.3. Standortveränderungen, Ersatzgeräte:

18.2.3.1. Der Kunde meldet RICOH jede Veränderung des Standortes eines überlassenen Gerätes samt allfällig vorhandenem zugehörigem Verbrauchsmaterial und den Einsatz von austauschhalber oder zusätzlich von RICOH überlassenen Ersatzgeräten umgehend und sorgt bei „@remote“-Geräten für die lückenlose Funktion von „@remote“.

18.2.3.2. Die Verbringung überlassener Geräte an einen anderen Ort außerhalb der ursprünglichen Betriebsstätte bedarf der Zustimmung von RICOH.

18.2.3.3. Eine Verbringung in das Ausland ist unzulässig.

18.2.3.4. Verpflichtungen aus Punkt 18.3.1. bleiben unberührt.

#### 18.2.4. Rückgabe:

18.2.4.1. Bei Vertragsende hat der Kunde die überlassenen Geräte durch RICOH zu den gemäß dem RICOH Dienstleistungskatalog geltenden Tarifen abholen zu lassen.

#### 18.2.5. Versicherung:

18.2.5.1. Der Kunde hat auf eigene Kosten

- überlassene Geräte gegen sämtliche Risiken, ohne Ausschluss des Wiederbeschaffungswertes zu versichern;
- auf Anfrage von RICOH den Versicherungsnachweis vorzulegen;
- RICOH über alle Versicherungsfälle umgehend zu informieren;
- zu veranlassen, dass RICOH auf jeder Versicherungspolize als Eigentümerin der versicherten Sachen und Zahlungsempfängerin von Versicherungsleistungen aufgeführt wird; und

- allfällig erhaltene Versicherungsleistungen treuhänderisch für RICOH zu verwalten.

18.2.5.2. Solange RICOH kein Versicherungsnachweis zugeht, kann RICOH selbst für Versicherungsschutz für die zu versichernden Sachen sorgen. Dafür kann RICOH ein Entgelt („Insurance Fee“) gemäß dem RICOH Dienstleistungskatalog verrechnen.

18.2.5.3. RICOH kann Versicherungsleistungen entweder für die Reparatur der versicherten Sachen oder zur Tilgung von gegen den Kunden bestehenden Forderungen verwenden.

#### 18.2.6. Zählerstandmeldungen:

18.2.6.1. Der Kunde stimmt zu, dass RICOH bei jedem Besuch, zB wegen Servicearbeiten von den überlassenen Geräten die Zählerstände abliest.

18.2.6.2. Die Punkte 18.3.1. und 18.3.2.2.

bleiben unberührt.

#### 18.3. Verbrauchsmaterial:

18.3.1. Beim Kunden für ein überlassenes Gerät gelagertes Verbrauchsmaterial darf nur für dieses verwendet werden.

18.3.2. Nachbestellungen von Verbrauchsmaterial haben stets für und unter Bezugnahme auf ein bestimmtes Gerät unter Angabe dessen Seriennummer und aktuellen Zählerstandes (ausgenommen „@remote“-Geräte) zu erfolgen.

### C3. BESONDERE BESTIMMUNGEN FÜR OFFICE SERVICES (insb IT-SERVICES, SOFTWARE, ECM, APPLICATION- UND CLOUD-SERVICES – PaaS, SaaS)

#### 19. Geltungsbereich, Leistung

19.1. Nachstehende Besondere Bestimmungen gelten insbesondere für die Zurverfügungstellung und Servicing von Software bzw Softwarelizenzen on Premises (PaaS) sowie Speicherplatz in Clouds (SaaS).

19.2. RICOH erbringt – je nach vertraglicher Vereinbarung – selbst oder unter Zuhilfenahme von Drittanbietern bzw Lizenzgebern (insb Microsoft, DocuWare, JobRouter etc) nachfolgende Serviceleistungen:

- Zurverfügungstellung von Softwareapplikationen, zB im Bereich Enterprise Content Management;
- Zugang zu Cloud-Service-Produkten;
- Endbenutzer-Support für die Applikationen bzw Cloud-Service-Produkte;
- zusätzliche Serviceleistungen (wie Installation, Konfiguration und Schulung).

Detaillierte Leistungsbeschreibungen finden sich in den Angeboten von RICOH, sowie insbesondere in Whitepapers von Drittanbietern bzw Lizenzgebern.

19.3. Eine Überlassung der Applikationen bzw Cloud-Service-Produkte auf Dauer (Kauf) erfolgt nicht.

19.4. RICOH behält sich während der Laufzeit dieses Vertrages Änderungen an den Services vor, insbesondere bezüglich Gestaltung der Anwenderoberfläche und

Funktionalität, soweit der Funktionsumfang hierdurch nicht wesentlich vermindert wird.

## 20. Nutzungsrechte

- 20.1. Für die Nutzung von Software, Applikationen, Cloud-Services sind Lizenzen nötig, die im geistigen Eigentum von RICOH und/oder seinen Drittlizenzgebern liegen. Diese sind nach geltendem, internationalem Recht geschützt. RICOH und/oder seine Lizenzgeber behalten sich alle Rechte, Interessen und jedes Eigentum am damit verbundenen geistigen Eigentum vor.
- 20.2. Der Kunde bleibt Eigentümer der Daten, die er in eine Cloud hochlädt.
- 20.3. Berechtigt zur Nutzung von Cloud-Services sind nur die vom Kunden im Vertrag bzw in der Bestellung bzw im Rahmen der Einrichtung der Cloud-Services identifizierten autorisierten Nutzer. Die Einbeziehung Dritter, insbesondere von Nutzern aus Unternehmen, die mit dem Kunden nicht verbunden sind, bedarf einer ausdrücklichen Vereinbarung zwischen den Parteien.
- 20.4. Der Kunde erhält keine geistigen Eigentumsrechte an zur Verfügung gestellter Software, Applikationen oder Cloud-ServiceProdukten.
- 20.5. Applikationen und Cloud-Service-Produkte sind ausschließlich für die Nutzung durch den Kunden bestimmt. Ein darüber hinaus gehender Weiterverkauf oder die Nutzung durch Dritte ist nicht gestattet. Der Kunde ist nicht berechtigt, sein Nutzungsrecht auf Dritte zu übertragen oder diesen Nutzungsrechte (Unterlizenzen) einzuräumen.
- 20.6. RICOH kann die Nutzung durch den Kunden aussetzen, um Sicherheit und Integrität der Netzwerke und Systeme von RICOH oder seiner Partner zu schützen.
- 20.7. RICOH oder einem Partner von RICOH ist es gestattet, in regelmäßigen Abständen Änderungen an den Serviceleistungen vorzunehmen – dies kann das Hinzufügen neuer, sowie die Änderung und das Entfernen bestehender Funktionen umfassen.
- 20.8. Auch für den Fall, dass dem Kunden auf Grund einer gesonderten Vereinbarung exklusive Nutzungsrechte an Arbeitsergebnissen eingeräumt werden, bleibt RICOH jedenfalls das Recht vorbehalten, alle den geschaffenen Arbeitsergebnissen zugrunde liegenden allgemeinen Erkenntnisse, eingesetzten Verfahren, Vorgehensmodelle, Methoden, Know-how etc und Zwischenergebnisse, die keine kundenspezifischen Informationen beinhalten, uneingeschränkt zu nutzen, zu verändern, zu verbreiten und zu verwerten.

## 21. Pflichten des Kunden

- 21.1. Der Kunde hat den unbefugten Zugriff Dritter auf von RICOH überlassene Software samt Dokumentation durch geeignete Vorkehrungen zu verhindern.
- 21.2. Wechselt der Kunde die Hardware, mit der er eine von RICOH überlassene Software betreibt, so hat er von der bisher verwendeten Hardware die Software zu löschen.
- 21.3. Von RICOH überlassene Software darf der Kunde nur insofern vervielfältigen, soweit dies für ihre Benutzung oder zu

Sicherungszwecken notwendig ist. Es darf jedoch jeweils nur eine einzige Sicherungskopie angefertigt und aufbewahrt werden. Diese ist als solche der überlassenen Software zu kennzeichnen. Weitere Vervielfältigungen, zu denen auch das Ausdrucken des Programmcodes sowie das Fotokopieren des ganzen Handbuchs oder wesentlicher Teile davon zählen, sind untersagt.

- 21.4. Der Kunde darf überlassene Software nicht um- oder bearbeiten. Eine Dekompilierung ist nur gemäß den gesetzlichen (urheberrechtlichen) Bestimmungen zulässig.
- 21.5. Im Falle einer Um- oder sonstigen Bearbeitung der Software durch den Kunden darf dieser die Ergebnisse nicht an Dritte weitergeben, veröffentlichen oder über die bestimmungsgemäße Nutzung hinaus vervielfältigen.
- 21.6. Zur Nutzung von Cloud-Services sind vom Kunden ein Internetzugang sowie Endgeräte vorzuhalten, die den erforderlichen Systemanforderungen genügen. Diese können von Zeit zu Zeit, auch während des laufenden Vertrages, den jeweiligen zeitgemäßen technischen Erfordernissen angepasst werden.
- 21.7. Der Kunde hat RICOH jeden Verlust von Zugangs- und Autorisierungs-codes sowie jede missbräuchliche oder vertragswidrige Nutzung der Services unverzüglich zu melden.
- 21.8. Der Kunde verpflichtet sich, angemessene Vorkehrungen zur Verfügbarkeit und Sicherung von Daten und Dokumenten von unternehmenskritischer Bedeutung außerhalb von Cloud-Services selbst zu treffen, um sich vor einer Nichtverfügbarkeit, einer eingeschränkten Verfügbarkeit der CloudServices oder vor einem Datenverlust zu schützen.
- 21.9. RICOH trifft keine Verantwortung, die Einhaltung spezieller, die Tätigkeit des Kunden betreffende rechtliche Anforderungen im Zusammenhang mit der Verwendung von Applikationen bzw Cloud-Services zu prüfen.

## 22. HAFTUNG

- 22.1. Der Kunde verpflichtet sich, RICOH und seine Partner von allen Ansprüchen, Verlusten, Haftungsansprüchen und Schäden (einschließlich angemessener Anwaltsgebühren und -kosten) freizustellen, zu verteidigen und schadlos zu halten, die von Dritten gegen RICOH oder seine Partner aufgrund der Nutzung von Office Services durch den Kunden (einschließlich der Fälle, in denen der Kunde die Serviceleistungen für unrechtmäßige Zwecke nutzt oder das geistige Eigentum Dritter verletzt) geltend gemacht werden.
- 22.2. Werden gegen den Kunden von einem Dritten Ansprüche aus oder im Zusammenhang mit einer behaupteten, von RICOH zu vertretender Rechtsverletzung geltend gemacht, hat der Kunde diese Ansprüche zurück zu weisen, RICOH unverzüglich schriftlich zu unterrichten und zu ermächtigen, einen derartigen Anspruch auf eigene Kosten abzuwehren oder zu vergleichen. RICOH haftet für solche Ansprüche innerhalb einer Verjährungsfrist von sechs Monaten ab gesetzlichem Verjährungsbeginn wie folgt:

- 22.2.1. Im Fall der Verletzung von Schutzrechten Dritter wird RICOH unter Ausschluss weitergehender Ansprüche nach eigenem Ermessen und auf eigene Kosten Leistungsergebnisse oder die dazugehörige Dokumentation derart ändern oder austauschen, dass keine Schutzrechte Dritter mehr verletzt werden und dennoch die vereinbarten Leistungsmerkmale weiterhin eingehalten werden, oder dem Kunden durch Abschluss eines Lizenzvertrags mit dem Schutzrechtsinhaber das weitere Nutzungsrecht verschaffen.
  - 22.2.2. Falls die vorstehenden Maßnahmen zu wirtschaftlich angemessenen Bedingungen nicht zur Verfügung stehen, kann RICOH das Vertragsverhältnis mit einer Frist von 30 Tagen kündigen, ohne dass RICOH im Übrigen für etwaige Kosten oder Schäden haftet.
- 22.3. RICOH haftet dem Kunden gegenüber nicht, wenn ein Verstoß gegen geistige Eigentumsrechte beruhen auf
    - 22.3.1. ein Verhalten des Kunden selbst, insbesondere bei einer Änderung der Software bzw Applikation oder Cloud-Services durch den Kunden;
    - 22.3.2. der kundenseitigen Nutzung der Software bzw Cloud-Services entgegen der dem Kunden gegebenen Anweisungen oder ihm zur Verfügung gestellten Nutzungsbedingungen;
    - 22.3.3. der Kombination von Software bzw Cloud-Services mit anderen, nicht von RICOH autorisierten Produkten oder Diensten.
  - 22.4. Soweit gesetzlich zulässig ist jede Haftung von RICOH aus und im Zusammenhang mit Leistungen zu diesem Kapitel der AGB beschränkt auf die Summe, die der Kunde für die betreffenden Services im Zeitraum von zwölf Monaten vor dem Schadensereignis bezahlt hat.

## 23. Vertragsende

- 23.1. Nach Beendigung des Vertrages werden alle im Zusammenhang damit übergebenen und noch bei RICOH vorhandenen Daten mindestens noch weitere 60 Tage aufgehoben und spätestens 90 Tage nach Beendigung des Vertrages gelöscht. Ungeachtet des Vorstehenden trägt der Kunde die alleinige Verantwortung, seine bei Nutzung von Cloud-Services gespeicherten oder genutzten Daten zu sichern, solange er noch Zugang zu den Cloud-Services hat. Mit Beendigung des Vertrages hat der Kunde keinen Zugang mehr zu Cloud-Services.
- 23.2. Bei der Beendigung von Cloud-Services wird RICOH den Kunden bei der Migration seiner Daten auf einen anderen Cloud-Anbieter oder On Premises im erforderlichen Ausmaß und gegen angemessenes Entgelt unterstützen.

Diese AGB können online abgerufen werden unter <https://www.ricoh.at/AGB>

Vorgängerversionen werden auf Anfrage verfügbar gemacht.