

## Reparaturbedingungen von RICOH Austria GmbH

Version 1. März 2025

### 1. Zustandekommen eines Vertrages, Vertragsgegenstand

- 1.1 Vertragsgegenstand ist die Erbringung der vom Kunden beauftragten einmaligen Service- und Reparaturtätigkeiten durch Lieferungen und Leistungen (nachfolgend „Reparaturtätigkeit“) durch RICOH Austria GmbH (nachfolgend „RICOH“), die nicht im Rahmen eines bestehenden Wartungs- oder Servicevertrages erbracht werden.
- 1.2 Kostenvorschläge sind kostenpflichtig und unverbindlich und stellen eine Einladung an den Kunden dar, ein Angebot mittels Auftragserteilung auszusprechen.
- 1.3 Der Kunde bindet sich an Auftragserteilungen, die immer ein Angebot darstellen, für vier Wochen nach Übermittlung an RICOH. RICOH kann dieses Angebot ohne Angabe von Gründen ablehnen oder annehmen. Die Annahme kann auch schlüssig durch Terminvereinbarung oder Durchführung der Arbeiten erfolgen.
- 1.4 Soweit in diesen Reparaturbedingungen nicht ausdrücklich anders geregelt, kommen die Allgemeinen Geschäftsbedingungen und der jeweils aktuelle Dienstleistungskatalog von RICOH als integrierte Vertragsbestandteile zur Anwendung. Diese sind auf der Hauptseite von [www.ricoh.at](http://www.ricoh.at) unter „Governance and Policies“ einsehbar und können ausgedruckt oder heruntergeladen werden.
- 1.5 Sollten im Zuge der Reparaturtätigkeit Softwareindividualanpassungen erforderlich sein, kommen zusätzlich die jeweils aktuellen „RICOH Austria GmbH (nachfolgend „RICOH“) Bedingungen für Individualsoftware, Individualanpassungen, Standardsoftware, und Cloud Services“ zur Anwendung. Diese sind auf der Website <https://www.ricoh.at/support/eula/> einsehbar und können ausgedruckt oder heruntergeladen werden.
- 1.6 Abweichende oder ergänzende Bedingungen des Kunden, wie beispielsweise Einkaufsbedingungen, kommen nicht zur Anwendung. Es bestehen keine mündlichen Nebenabreden.
- 1.7 Die Reparaturtätigkeiten werden in den RICOH Geschäftszeiten erbracht. Leistungen außerhalb dieser Geschäftszeiten erfolgen gegen zusätzlich gesonderte Vergütung gemäß dem jeweils aktuellen Dienstleistungskatalog.
- 1.8 RICOH erbringt ihre Tätigkeiten weisungsfrei und ist weder in zeitlicher noch in örtlicher Hinsicht gebunden, sofern nicht ausdrücklich etwas Abweichendes vereinbart wird. RICOH ist berechtigt, sich zur Erfüllung oder zur Wahrung ihrer Rechte ganz oder teilweise Dritter wie Subunternehmer zu bedienen.
- 1.9 Reparaturtätigkeiten sind reine Dienstleistungen und stellen kein Werk dar.

### 2. Mitwirkungspflichten des Kunden

- 2.1 Der Kunde wird RICOH bei der Erbringung der Reparaturtätigkeiten nach bestem Wissen und Gewissen unterstützen und alle zur ordnungsgemäßen Erbringung notwendigen Voraussetzungen schaffen. Der Kunde erbringt seine Mitwirkungspflichten rechtzeitig, im erforderlichen Umfang, mängelfrei und unentgeltlich. Mitwirkungspflichten stellen wesentliche Vertragspflichten dar. Sofern der Kunde die von ihm geschuldeten Mitwirkungspflichten nicht wie vereinbart erbringt und dies Auswirkungen auf die Leistungserbringung hat, ist RICOH von der Erbringung der betroffenen Leistung zumindest bis zur Erbringung dieser geschuldeten Mitwirkungspflicht befreit. Verzögerungen, Schlecht- oder Nichterfüllungen sowie Schäden und Kosten, die durch eine verspätete oder Nicht- oder Schlechterfüllung dieser Voraussetzungen und Mitwirkungspflichten des Kunden entstehen, gehen zu Lasten des Kunden. Daraus entstehende Mehraufwände hat der Kunde unbeschadet weiterer Rechte gesondert zu vergüten.
- 2.2 Der Kunde stellt alle Voraussetzungen (z.B. elektrische Anschlüsse, Schutzschalter, Verlegearbeiten, IT und organisatorische Voraussetzungen, Infrastruktur wie Strom-, Telekom- und Netzwerk, notwendige Serverinfrastruktur und -betriebssysteme, Datenbanken, netzwerktechnische Konfigurationen, bauliche Veränderungen, Belüftung) für die Erbringung der

- 2.3 Reparaturtätigkeiten her und sorgt für allfällig erforderliche behördliche/privatrechtliche Genehmigungen und Zustimmungen. Kontakte beim Kunden sind informiert, ausgebildetes und darauf spezialisiertes Fachpersonal. Dies insbesondere, um die erforderlichen Voraussetzungen wie Infrastruktur, Software und sonstige benötigte Systemzugriffe verfügbar zu haben und verbindliche Entscheidungen z.B. bei organisatorischen Regelungen, treffen zu können.
- 2.4 Der Kunde hat dafür Sorge zu tragen, dass RICOH alle für die Ausführung der Leistung notwendigen Unterlagen umgehend schriftlich vorgelegt werden und von allen Vorgängen, Umständen oder möglichen Risiken informiert wird, die für die Ausführung relevant sind. Der Kunde hat dafür Sorge zu tragen, dass RICOH seine Leistungen rasch und ungestört durchführen kann.
- 2.5 Nach durchgeführten Leistungen hat der Kunde diese eigenständig unverzüglich zu testen.
- 2.6 Der Kunde verschafft RICOH nach Anforderung umgehend umfassend Zugang zu den für die Erfüllung notwendigen Informationen und Unterlagen, informiert über damit im Zusammenhang stehende Umstände, und stellt RICOH für Arbeiten vor Ort genügenden und zweckmäßigen Raum und Arbeitsmittel (z.B. Arbeitsplatz und Internetzugang) mit allen notwendigen Zugriffen auf die erforderlichen Systeme zur Verfügung.
- 2.7 Dem Kunden obliegen die Sicherung und der Schutz seiner Daten, Datenbestände und Systeme. Er sorgt vor Beginn der Leistungen von RICOH selbständig und ohne vorherige Aufforderung für eine ausreichende und dem jeweiligen Stand der Technik entsprechende Datensicherung und erstellt Sicherungskopien. RICOH haftet nicht für Datenverlust. Übergibt der Kunde an RICOH Daten, behält er sich Kopien davon. Der Kunde bleibt Verantwortlicher dieser Daten.
- 2.8 Der Kunde ist verpflichtet, RICOH bei der Fehlersuche, Analyse und Behebung zu unterstützen, und RICOH alle notwendigen (Test)daten gemäß vorgegebenem Format zur Verfügung zu stellen.

### 3. Gewährleistung

- 3.1 Der Kunde hat die von RICOH erbrachten Reparaturtätigkeiten unverzüglich nach Beendigung auf Mängel und Qualität zu überprüfen. Bei Ersatz- und Verschleißteilen erfolgt der Gefahrenübergang mit dem Einbau. Die Gewährleistungsfrist beträgt grundsätzlich sechs Monate. Für gebrauchte (Ersatz)teile oder Verschleißteile wird die Gewährleistung ausgeschlossen. Die Beweispflicht der Mangelhaftigkeit trifft den Kunden.
- 3.2 Mängel müssen unter genauer Angabe einer detaillierten Fehlermeldung mit aussagekräftiger Beschreibung über Zeitpunkt und Art unverzüglich schriftlich, spätestens jedoch binnen drei Tagen, nachdem sie festgestellt werden, oder bei ordentlicher Sorgfalt hätten erkannt werden können, RICOH angezeigt werden. Ansprüche des Kunden wegen im Zuge einer Nacherfüllung erforderlichen Aufwendungen für Transport-, Wege, Arbeits- und Materialkosten sind ausgeschlossen.
- 3.3 Sind Gewährleistungsansprüche begründet, wird RICOH nach alleinigem Ermessen je nach den jeweiligen Umständen eine Verbesserung, einen Austausch, eine Preisminderung oder eine Rückabwicklung vornehmen. RICOH ist auch zu einer teilweisen Rückabwicklung berechtigt, wenn es sich um teilbare Leistungen handelt. Die Mängelbeseitigung kann auch durch telefonische, schriftliche oder elektronische Handlungsanweisungen an den Kunden erfolgen. Es besteht kein Recht auf Ersatzvornahme.
- 3.4 Durch Mängelbehebung oder Einbau eines Ersatzteiles erfolgt keine Unterbrechung, Erneuerung oder Verlängerung der Gewährleistungsfrist. Ergibt die Prüfung, dass kein Gewährleistungsfall vorliegt, ist RICOH berechtigt, den Ersatz aller Aufwendungen zu verlangen und Kosten der Überprüfung dem Kunden in Rechnung zu stellen.
- 3.5 Der Kunde wird bei der Mangelfeststellung und -beseitigung unterstützen und unverzüglich Einsicht in die Unterlagen gewähren, aus denen sich die näheren Umstände des Auftretens des Mangels ergeben.