

A. Allgemeines

1. Gegenstand und Anwendungsbereich

- 1.1** Ricoh Schweiz AG (nachfolgend «Ricoh») und der Kunde haben durch die Unterzeichnung eines «Einzelvertrages» bzw. eines «D&P» (Deliverables & Prices; Warenkorb) oder durch eine Bestellung auf dem E-Shop von Ricoh Schweiz ein vertragliches Verhältnis im Hinblick auf die Erbringung von Print und Scan Services (Kombination von Hardware, Software und Dienstleistungen) begründet. Soweit schriftlich nichts anderes vereinbart, gelten für alle von Ricoh zu diesem Zweck gelieferten Print und Scan Services ausschliesslich die vorliegenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen (nachfolgend «AGB») sowie, ergänzend, die im Einzelvertrag/D&P oder in der Bestellbestätigung (nachfolgend Einzelvertrag genannt) verbrieften spezifischen Vertragsbedingungen.
- 1.2** Bei Widersprüchen gehen die spezifischen Vertragsbedingungen des Einzelvertrags den vorliegenden AGB vor.
- 1.3** Die vorliegenden AGB regeln gemeinsam mit dem Einzelvertrag/den Einzelverträgen das geschäftliche Verhältnis der Vertragsparteien abschliessend.

2. Offerten

Offerten von Ricoh sind unter Vorbehalt von Ziff. 34 (Technische Unterlagen) und Ziff. 7 (Preise und Gebühren) während der in der Offerte genannten Annahmefrist verbindlich.

3. Zustandekommen des Vertrages, Form der Erklärungen

- 3.1** Das zwischen dem Kunden und Ricoh begründete Vertragsverhältnis kommt nach rechtsgültiger Unterzeichnung des Einzelvertrags/des D&P durch beide Parteien mit Wirkung auf das dort festgelegte Datum zustande oder durch Bestätigung von Ricoh auf die im E-Shop getätigte Bestellung.
- 3.2** (Änderungs-)Vereinbarungen und rechtserhebliche Erklärungen der Vertragsparteien bedürfen zu ihrer Gültigkeit der Schriftform.
- 3.3** Werden Produkte vor dem als Beginn der Mindestlaufzeit festgelegten Zeitpunkt beim Kunden installiert und macht der Kunde in dieser «Interimsperiode» davon Gebrauch, stellt Ricoh dem Kunden diese Nutzung pro rata temporis gemäss den vertraglichen Tarifen in Rechnung.

4. Dauer des Miet- bzw. Dienstleistungsverhältnisses

- 4.1** Wird zwischen dem Kunden und Ricoh ein Miet- bzw. ein Dienstleistungsverhältnis begründet, gilt für dieses die im Einzelvertrag vereinbarte Mindestlaufzeit.
- 4.2** Die Vertragsdauer verlängert sich nach Ablauf der Mindestlaufzeit jeweils ohne Weiteres um ein weiteres Jahr (in der Folge: «Verlängerungszeit»), sofern das Vertragsverhältnis nicht drei (3) Monate vor Ablauf der Mindestlaufzeit bzw. der jeweiligen Verlängerungszeit mittels eingeschriebenen Briefs gekündigt wird.
- 4.3** Das Vertragsverhältnis kann von Ricoh vor Ablauf der Mindestlaufzeit jederzeit mit sofortiger Wirkung (Kostensfolge gemäss Pkt.5) aufgelöst werden:
- wenn der Kunde mit einer Zahlungsverpflichtung dreissig (30) Tage im Verzug ist und auch innert zehn (10) Tagen nach Ansetzung einer Nachfrist dieser nicht nachkommt;
 - wenn über den Kunden ein Zwangsvollstreckungs-, Konkurs- oder Nachlassvertragsverfahren eröffnet wird oder unmittelbar bevorsteht;
 - wenn das Mietobjekt trotz Abmahnung infolge unsorgfältiger Behandlung wiederholt Schaden nimmt;
 - wenn der Kunde einer seiner Meldepflichten gemäss Ziff. 18 nicht nachkommt;
 - wenn der Kunde ohne das vorgängige schriftliche Einverständnis von Ricoh Rechte aus dem vorliegenden Vertragsverhältnis an Dritte abtritt (Ziff. 42.2).

- 4.4** Das Vertragsverhältnis kann vom Kunden vor Ablauf der Mindestlaufzeit unter Einhaltung einer Frist von dreissig (30) Tagen mit schriftlicher Kündigungserklärung jeweils auf Ende einer für die Miet- bzw. Serviceleistungen vorgesehenen Abrechnungsperiode aufgelöst werden:
- wenn Ricoh trotz wiederholtem schriftlichem Anmahnen ein ordnungsgemässes Funktionieren des Miet- bzw. Serviceobjektes nicht gewährleisten kann;
 - im Falle von Ziff. 25.2.

- 4.5** Bei Geräten die älter als fünf (5) Jahre alt sind, wird zur Deckung der steigenden Servicekosten eine Gebühr erhoben. Diese Gebühr wird in jedem Folgejahr gemäss den aktuellen Preisen angepasst.

5. Folgen der vorzeitigen Vertragsbeendigung

Bei einer vorzeitigen Vertragsauflösung hat der Kunde zum einen Ricoh das Mietobjekt in ordnungsgemässen Zustand zurückzugeben; zum anderen hat der Kunde Ricoh finanziell so zu stellen, wie wenn der Vertrag richtig erfüllt worden wäre (positives Vertragsinteresse), namentlich:

- schuldet der Kunde Ricoh die bis zum Ende der ursprünglich vereinbarten Mindestvertragsdauer anfallenden Mietzinsen;
- schuldet der Kunde Ricoh die vereinbarte Service Grundbereitschaftspauschale.
- schuldet der Kunde das Entgelt für die effektiv erstellten Kopien und die angefallenen Gebühren sowie
- 80% der geschätzten Vergütung für die bis zum Ende der ursprünglich vereinbarten Mindestvertragsdauer bzw. der jeweilig laufenden Verlängerungszeit vereinbarten und nicht bezogenen Serviceleistungen. Die Schätzung erfolgt auf Grundlage des bisherigen Kopier- bzw. Outputvolumens, wobei bei vereinbartem Mindestvolumen dieser Wert nicht unterschritten werden darf. In Abwesenheit beider Grössen, basiert die Schätzung auf dem Kopier- bzw. Outputvolumen, welches Ricoh vernünftigerweise vom Kunden erwarten durfte.

6. Zugang zum Miet- bzw. Serviceobjekt

- 6.1** Dem Personal von Ricoh ist zur Durchführung der Service- und Wartungsarbeiten während der in den Service-Levels definierten Zeiten (Ziff. 23.2/23.3) unbeschränkt Zugang zu den Systemen zu gewähren.
- 6.2** Vorbehalten bleiben im Einzelvertrag vermerkte abweichende Regelungen.

7. Preise und Gebühren

- 7.1** Alle in den Preislisten von Ricoh aufgeführten Preise und Gebühren verstehen sich freibleibend. Sie können infolge Währungsschwankungen und veränderten Beschaffungskosten sowie aufgrund von Änderungen der Zoll- und Steuergesetzgebung jederzeit angepasst werden.
- 7.2** Alle aufgeführten Preise und Gebühren, die Transport- und Versandkosten sowie die vorgezogene Recyclinggebühr (vRG) verstehen sich stets exklusiv der jeweils anwendbaren Mehrwertsteuer (MwSt.).
- 7.3** Ricoh kann die Klickpreise anpassen, wenn sich während der Vertragslaufzeit hinsichtlich mindestens einer der für die Kalkulation des Klickpreises massgeblichen Variablen (Flächendeckung, Druckvolumen, A3-Anteil) eine Abweichung von mehr als 10% einstellt.

8. Liefer- und Vertragsgebiet

Das Liefer- sowie das Vertragsgebiet umfasst die Schweiz und das Fürstentum Liechtenstein.

B. Kauf

9. Gewährleistung

- 9.1** Ricoh liefert, soweit nicht anderslautend vereinbart, ausschliesslich fabrikneue Produkte in Original-Marken-Qualität.
- 9.2** Ricoh übernimmt keinerlei Garantie oder Haftung hinsichtlich der vom Kunden gewünschten Zweckerfüllung bestimmter Produkte oder deren Funktionalität innerhalb eines IT-Systems oder einer IT-Umgebung.
- 9.3** Bei technischen Systemen ist der Kunde für einen geeigneten Aufstellungsort und das Vorhandensein der erforderlichen elektrischen und allfälligen elektronischen Anschlüsse verantwortlich.
- 9.4** Ricoh gewährleistet unter Vorbehalt von Ziff. 9.1-9.3 und 9.7, dass die Produkte zum gewöhnlich vorausgesetzten Gebrauch tauglich sind, über die vertraglich vereinbarten Eigenschaften verfügen (nachfolgend: «Gewährleistung»), wobei ein allfälliger Mangel bereits bei Gefahrübergang vorhanden sein muss.
- 9.5** Eine Gewährleistung ist ausgeschlossen, wenn der Kunde oder Dritte unsachgemässe Änderungen oder Reparaturen vornehmen oder wenn der Kunde, falls ein Mangel aufgetreten ist, nicht umgehend alle geeigneten Massnahmen zur Schadensminderung trifft und Ricoh Gelegenheit gibt, den Mangel zu beheben.
- 9.6** Die Gewährleistung von Ricoh für von Ricoh nicht genehmigte alternative Ersatzteile oder Materialien sowie für eventuelle Folgeschäden oder Ausfälle, die auf den Einsatz solcher Ersatzteile oder Materialien zurückzuführen sind, ist ausgeschlossen (siehe auch Ziff. 13.8).
- 9.7** Eine Gewährleistung für Verschleiß-, Service- oder Verbrauchsmaterialien ist ausgeschlossen.

10. Prüfungspflicht und Mängelrüge

- 10.1** Der Kunde überprüft das Produkt bei Anlieferung umgehend, in jedem Falle innert 24 Stunden, auf äusserlich wahrnehmbare Transportschäden (in der Folge: «Eingangsprüfung»). Liegt ein solcher Schaden vor, verweigert der Kunde die Annahme oder rügt ihn innert 48 Stunden seit Anlieferung. Nach Ablauf dieser Frist gilt das Produkt als vom Kunden in Bezug auf äusserlich wahrnehmbare Transportschäden als genehmigt.
- 10.2** Der Kunde nimmt das angelieferte Produkt sobald nach dem üblichen Geschäftsgang tunlich, in jedem Falle jedoch innert 48 Stunden seit Anlieferung, in Betrieb. Lässt sich das Produkt nicht in Betrieb setzen oder weist es bei der ersten Nutzung (in der Folge: «Funktionsprüfung») schwerwiegende Defekte in Bezug auf die Hardware oder die vorinstallierte Soft- oder Firmware auf, welche den ordentlichen Betrieb verunmöglichen, liegt ein «Dead on Arrival» vor (in der Folge: «DOA»). Der Kunde meldet den DOA umgehend, in jedem Falle innert 72 Stunden seit Anlieferung, beim Ricoh Service-Desk. Nach Ablauf dieser für die Funktionsprüfung vorgesehenen Frist verwirkt der Kunde die Rüge des DOA.
- 10.3** Anlässlich der Eingangs- und Funktionsprüfung nicht erkennbare Sachmängel (verdeckte Mängel) müssen spätestens zehn (10) Tage nach deren Feststellung bei Ricoh gerügt werden. Andernfalls erlöschen alle Ansprüche und Rechte aus der Gewährleistung für verdeckte Mängel.
- 10.4** Bei technischen Problemen ist der Kunde gehalten, vor einer Mängelrüge die in schriftlicher oder elektronischer Form mitgelieferten Gebrauchsanleitungen zu lesen. Der Kunde kann sodann auch den Ricoh Service-Desk kontaktieren.
- 10.5** Sämtliche Rügen müssen schriftlich erfolgen und die Auftrags-Nr. von Ricoh enthalten.

11. Gewährleistungsfrist

- 11.1** Die Verjährungsfrist für die Gewährleistung von Produkten beträgt zwölf (12) Monate, soweit Ricoh ihre Pflichten nicht vorsätzlich oder grob fahrlässig verletzt, den Mangel arglistig verschwiegen, eine darüberhinausgehende Gewährleistung übernommen hat oder eine längere gesetzliche Verjährungsfrist zwingend vorgesehen ist.
- 11.2** Die Verjährungsfrist beginnt mit dem Datum der Auslieferung der Produkte an den Kunden.
- 11.3** Wechselt Ricoh im Rahmen der Gewährleistung Teile aus, so treten die Ersatzteile in die ursprüngliche Gewährleistungsfrist ein.

12. Gewährleistungsansprüche und Haftung

- 12.1** Bei korrekt gerügten Mängeln wird nach Wahl von Ricoh das mangelhafte Produkt repariert oder ausgetauscht. Weitergehende Ansprüche, insbesondere auch ein Anspruch auf Wandlung oder Schadenersatz, sind ausdrücklich ausgeschlossen. Vorbehalten bleiben die Haftung für rechtswidrige Absicht oder grobe Fahrlässigkeit und die Vorschriften über die Produkthaftungspflicht.
- 12.2** Im Falle einer Ersatzlieferung sind die fehlerhaften Produkte ohne Weiteres innert zehn (10) Tagen nach Eintreffen der Ersatzlieferung an Ricoh zurückzusenden. Die Kosten für die Rücksendung trägt Ricoh.
- 12.3** Ricoh übernimmt keine Haftung für mittelbare Schäden sowie für entgangenen Umsatz, Gewinn- oder Nutzungsausfall, Kapitalkosten oder Kosten für den Erwerb von Ersatzprodukten.

13. Gewährleistungsverlängerungen

- 13.1** Gewährleistungsverlängerungen bedürfen einer entsprechenden ausdrücklichen Vereinbarung zwischen dem Kunden und Ricoh im Vertrag. Ricoh bietet die Gewährleistungsverlängerung nur für Erstkäufer von Produkten der Marke Ricoh.
- 13.2** Bei Gewährleistungsverlängerungen gewährleistet Ricoh dem Kunden, dass das Produkt frei von Fehlern, Material- und Verarbeitungsschäden ist. Eine Gewährleistung für Verschleiß-, Service- oder Verbrauchsmaterialien ist auch unter der Gewährleistungsverlängerung ausgeschlossen. Für mitgelieferte, kostenfreie Software gilt Ziff. 13.6. Von der Gewährleistung ausgeschlossen sind Schäden durch Produkte, die nicht von Ricoh stammen.
- 13.3** Im Rahmen der Gewährleistungsverlängerung wird bei einem Mangel nach Wahl von Ricoh das mangelhafte Produkt repariert oder im Sinne von Ziff. 13.10 ausgetauscht. Ist Ricoh nicht in der Lage, ein mangelhaftes Produkt, das unter die Gewährleistungsverlängerung fällt, zu reparieren oder durch Ersatzlieferung zu ersetzen, wird Ricoh innerhalb einer angemessenen Zeitdauer nach Mitteilung des Mangels anbieten, den Kaufpreis des Produkts abzüglich einer angemessenen Vergütung für die bis zu diesem Zeitpunkt erfolgte Nutzung des Produkts durch den Kunden zurückzuerstatten. Weitergehende Ansprüche, insbesondere auch ein Anspruch auf Wandlung, Minderung des Kaufpreises oder Schadenersatz sind ausdrücklich und soweit gesetzlich zulässig ausgeschlossen. Werden anlässlich eines Gewährleistungsfalles auch Verbrauchsmaterialien (z. B. Bildtrommel) ausgetauscht, stellt Ricoh dem Kunden auf der Basis der zu erwartenden Lebensdauer des Verbrauchsmaterials anteilig den Vorteil des Einbaus eines neuen Verbrauchsmaterials in Höhe des bereits am Altteil eingetretenen Verschleisses in Rechnung («Berechnung Neu für Alt»).
- 13.4** Die Dauer der Gewährleistungsverlängerung bestimmt sich nach der im Einzelvertrag getroffenen Vereinbarung. Die Laufzeit beginnt mit dem Datum der Auslieferung des Produkts an den Kunden.

- 13.5** Der Kunde hat zur Geltendmachung von Rechten aus der Gewährleistungsverlängerung in jedem Fall den Einzelvertrag sowie den Lieferschein aufzubewahren und auf Verlangen vorzulegen.
- 13.6** Für mitgelieferte, kostenfreie Software erstreckt sich die Gewährleistungsverlängerung lediglich auf die Neulieferung eines mangelhaften Datenträgers. Ricoh leistet für solche Software im Übrigen keine Gewährleistungsverlängerung, insbesondere nicht, dass der Betrieb von Software ohne Unterbrechungen, fehlerfrei oder gemäss eventuellen Absprachen mit dem Software-Hersteller erfolgt.
- 13.7** Gewährleistungsarbeiten erfolgen nach telefonischer Identifizierung eines Gewährleistungsfalles im Gebiet der Schweiz und des Fürstentums Liechtenstein vor Ort beim Kunden oder remote. In einzelnen Fällen kann die Abholung des Systems durch Ricoh zur Reparatur an einem anderen als dem Aufstellort erforderlich sein.
- 13.8** Die Gewährleistungsverlängerung erstreckt sich nur auf Mängel, die aus der gewöhnlichen Verwendung des Produkts entstehen. Sie erstreckt sich in keinem Fall auf:
- falsche oder unzureichende Wartung oder Veränderung des Produkts durch den Kunden oder Dritte;
 - Software, Medien, Teile, Zubehör oder nicht von Ricoh gelieferte Schnittstellenkomponenten;
 - den Betrieb oder versuchten Betrieb des Produkts ausserhalb seiner schriftlich festgehaltenen Spezifikationen.
- Für Ricoh Drucker, Faxgeräte oder Multifunktionsprinter schliesst die Verwendung von Toner, Farbbandkassetten, Tinte oder Bildtrommeln, die nicht von Ricoh stammen, oder wiederbefüllten Tonerkassetten oder Tintenpatronen die Gewährleistungsverlängerung aus, wenn der Mangel auf die Verwendung solcher Produkte zurückzuführen ist.
- 13.9** Wird ein unter der Gewährleistungsverlängerung unberechtigter Gewährleistungsfall geltend gemacht, insbesondere nach Ablauf der verlängerten Gewährleistungszeit, der Nichtberechtigung des Anspruchstellers oder dem Nichtvorliegen eines Gewährleistungsfalles, ist Ricoh berechtigt, für ihre Tätigkeit bzw. für erbrachte Reparaturleistungen Entgelt für Zeit und Material zu erheben.
- 13.10** Ein Ersatzprodukt, welches von Ricoh im Rahmen eines Austauschs gemäss Ziff. 13.3 verwendet wird, kann entweder neu oder wie neu sein, solange es eine mindestens gleichwertige Funktionalität wie das zu ersetzende Produkt aufweist. Findet ein Austausch statt, wird die verbleibende Gewährleistungsverlängerung des ursprünglichen Produkts auf das Ersatzprodukt übertragen.
- 13.11** Ricoh übernimmt bei der Gewährleistungsverlängerung keine Haftung für mittelbare Schäden sowie für entgangenen Umsatz, Gewinn- oder Nutzungsausfall, Kapitalkosten oder Kosten für den Erwerb von Ersatzprodukten.
- 14. Eigentumsvorbehalt**
- 14.1** Ricoh behält sich das Eigentum an sämtlichen gelieferten Produkten bis zum Eingang aller Zahlungen aus der Geschäftsverbindung mit dem Kunden vor (Vorbehaltsware). Ricoh ist berechtigt, einen Eigentumsvorbehalt an den Produkten ins entsprechende Register eintragen zu lassen.
- 14.2** Der Kunde darf die Vorbehaltsware weder verpfänden noch zur Sicherung übereignen und hat alle Massnahmen zu treffen, damit das Eigentum des Verkäufers in keiner Weise beeinträchtigt wird. Bei Pfändungen oder sonstigen Eingriffen Dritter ist Ricoh unverzüglich schriftlich zu benachrichtigen.
- 14.3** Der Kunde ist verpflichtet, die Vorbehaltsware sorgfältig zu behandeln und instand zu halten. Insbesondere ist er verpflichtet, diese auf eigene Kosten gegen Verlust und Beschädigung ausreichend zum Neuwert zu versichern. Die Versicherungspolice sowie der Nachweis der Bezahlung der Prämien sind Ricoh auf erstes Verlangen vorzulegen. Ansprüche aus dem Versicherungsverhältnis tritt der Kunde auf den Zeitpunkt des Zustandekommens des Versicherungsverhältnisses (Ziff. 3.1) an Ricoh ab.
- 14.4** Soweit der Kunde seinen Pflichten im Zusammenhang mit der Vorbehaltsware nicht nachkommt, haftet er für den daraus entstandenen Schaden.
- C. Miete**
- 15. Eigentum**
Das Mietobjekt bleibt im ausschliesslichen Eigentum von Ricoh.
- 16. Unterhalt, Bedienung und Pflege des Objekts**
- 16.1** Um das Mietobjekt in betriebsstüchtigen Zustand zu halten, schliesst der Kunde für die Dauer des Mietvertrages gleichzeitig einen Servicevertrag (Ziff. 20ff) mit Ricoh ab, im Rahmen dessen Ricoh einen ordnungsgemässen Betrieb des Mietobjekts gewährleistet.
- 16.2** Der Kunde sorgt für eine sorgfältige und ordnungsgemässe Bedienung und Pflege des Systems und nimmt keine Veränderungen an diesem vor.
- 17. Gefahrtragung und Versicherung**
- 17.1** Der Kunde trägt während der gesamten Vertragsdauer die Gefahr für Beschädigungen, Verlust oder Abhandenkommen des Mietobjektes.
- 17.2** Der Kunde ist verpflichtet, das Mietobjekt auf eigene Rechnung gegen Diebstahl, Einbruch, Feuer- und Wasserschaden zu versichern und Ricoh auf Verlangen die entsprechende Versicherungspolice vorzulegen.
- 18. Meldepflichten des Kunden**
- 18.1** Der Kunde hat Ricoh allfällige Schäden, die am System entstanden sind, unverzüglich zu melden.
- 18.2** Der Kunde hat Ricoh einen allfälligen Domizilwechsel mindestens zehn (10) Tage vor dem Umzug unter Bekanntgabe der neuen Adresse zu melden. Ricoh behält sich das Recht vor, die Abwicklung des Umzugs zu begleiten. Die Kosten dafür gehen zu Lasten des Kunden.
- 18.3** Der Kunde hat Ricoh unverzüglich zu informieren, wenn eine Beschlagnahmung des Mietobjektes droht (z. B. im Zusammenhang mit einem Zwangsvollstreckungsverfahren) und die Vollstreckungsbehörden auf das Eigentum von Ricoh am Mietobjekt hinzuweisen. Der Kunde willigt ausdrücklich dazu ein, dass Ricoh das Recht hat, einen allfälligen Vermieter der Räumlichkeiten, in denen das Mietobjekt installiert ist, sowie Dritte über sein Eigentum am Mietobjekt zu orientieren.
- 19. Rückgabe des Mietobjekts**
Der Kunde ist verpflichtet, das Mietobjekt nach Beendigung des Vertrages in ordnungsgemässen Zustand umgehend zurückzugeben bzw. Ricoh Zugang zum Mietobjekt für die fachgerechte Demontage und den Abtransport zu gewähren. Die Demontage und der Rücktransport an eine von Ricoh zu bestimmende Adresse erfolgen zu Lasten des Kunden.
- D. Service**
- 20. Umfang der Serviceleistungen**
- 20.1** Nebst dem Servicepreis wird für die Service Grundbereitschaft eine monatliche Pauschale verrechnet.
- 20.2** Der vereinbarte Servicepreis umfasst das nachstehende Leistungsprogramm hinsichtlich der von den Serviceleistungen erfassten Systemen (in der Folge: «Serviceobjekte»):
- das Ausführen von Reparaturen und Störungsbehebungen am Standort des Serviceobjektes oder remote ge-

- mäss dem vertraglich vereinbarten Service-Level (in der Folge: «Serviceeinsätze»);
- b. der Ersatz defekter Teile durch Fachpersonal von Ricoh;
- c. die für den Betrieb des Serviceobjekts erforderlichen Verbrauchsmaterialien (Toner, Developer, etc.) sind inbegriffen, jedoch ohne Kopierpapier und Heftklammern.
- 20.3** Die Verbrauchsmaterialien werden via eService oder @remote bestellt. Eine Bestellung via Telefon oder Email ist kostenpflichtig und wird verrechnet.
- 21. Ausschluss und Einschränkungen von Serviceleistungen**
Nicht im Servicepreis eingeschlossen und dem Kunden gesondert in Rechnung gestellt werden:
- a. die Behebung von Schäden sowie der Ersatz von Bestandteilen, welche durch Nachlässigkeit, unsachgemässe Bedienung des Serviceobjektes, Versagen der Stromzufuhr, Blitzschlag, Diebstahl oder andere aussergewöhnliche Einwirkungen verursacht wurden;
- b. die Behebung von Schäden sowie der Ersatz von Bestandteilen, welche durch Wartungs- oder Reparaturarbeiten durch Dritte oder durch den Kunden selber verursacht bzw. beschädigt wurden;
- c. die Behebung von Schäden sowie der Ersatz von Bestandteilen, welche durch die Verwendung von nicht durch Ricoh empfohlenem Verbrauchsmaterial verursacht wurden;
- d. Revisionen, die aufgrund des Erreichens der technischen Lebensdauer des Systems notwendig werden;
- e. Aufwendungen im Zusammenhang mit Standort-Veränderungen des Serviceobjektes (wie Umzüge etc.);
- f. Wartungsarbeiten und Störungsbehebungen für externe Controller, Münzler oder Kopiererfassungsgeräte von Eigenprodukten und Drittherstellern;
- g. die Einbindung des Serviceobjekts in die Netzwerkumgebung des Kunden, inkl. dessen Software-Anwendungen, sowie spätere Anpassungen, Änderungen und Fehlersuche.
- 22. Serviceeinsätze im Besonderen**
- 22.1** Ricoh stellt durch seine Serviceeinsätze vor Ort oder remote den ordnungsgemässen und funktionstauglichen Zustand des beeinträchtigten Serviceobjektes wieder her und minimiert im Sinne des vereinbarten Service Levels die durch die Beeinträchtigung bedingte Ausfallzeit.
- 22.2** Es liegt im Ermessen von Ricoh, ob defekte Teile repariert oder ausgetauscht werden.
- 23. Service Levels für Serviceeinsätze**
- 23.1** Ricoh bietet für alle installierten Serviceobjekte standardmässig den Service Level «Classic» (Ziff. 23.2). Optional und gegen entsprechendes Entgelt kann der erweiterte Service Level „Classic Plus“ gewählt werden.
- 23.2** Der Service Level «Classic» weist nachstehende Leistungsmerkmale auf:
- Service-Zeit: 5 x 8
Montag - Freitag
08:00-12:00 und 13:00 – 17.00
- vor Ort City¹: 8 h
vor Ort Land²: 8 h
Time to fix: 16 h
- 23.3** Der Service Level «Classic Plus» weist nachstehende Leistungsmerkmale auf:
- Service-Zeit: 5 x 8
Montag - Freitag
08:00-12:00 und 13:00 – 17.00
- vor Ort City¹: 4 h
vor Ort Land²: 4 h
Time to fix: 8 h
- 24. Kundenpflichten im Zusammenhang mit Unterhalt, Bedienung und Pflege des Serviceobjekts**
- 24.1** Der Kunde sorgt für eine sorgfältige und ordnungsgemässe Bedienung und Pflege des Serviceobjektes und nimmt keine Veränderungen an diesem vor.
- 24.2** Die Wiederherstellung von Schäden oder Verschlechterungen des Serviceobjektes, die durch unsachgemässe Behandlung oder unberechtigte Veränderungen des Kunden verursacht wurden, ist nicht durch den Servicepreis gedeckt. Die Vergütung der entsprechenden Aufwendungen wird dem Kunden gesondert in Rechnung gestellt.
- 25. Anpassung des Servicepreises**
- 25.1** Ricoh behält sich vor, die Preise für den Service auf den Beginn eines Quartals (d. h. per 1. Januar, 1. April, 1. Juli oder 1. Oktober eines jeden Kalenderjahres) der Kostenentwicklung anzupassen. Ricoh hat dem Kunden solche Servicepreiserhöhungen schriftlich und mindestens einen Monat im Voraus anzuzeigen.
- 25.2** Bei Servicepreiserhöhungen von mehr als 5% pro Kalenderjahr (exkl. MwSt.), ist der Kunde berechtigt, den Servicevertrag ohne Rücksicht auf die vereinbarte Dauer durch schriftliche Mitteilung an Ricoh innert dreissig (30) Tagen seit Erhalt der Preiserhöhungsanzeige auf das Ende des kommenden Monats vorzeitig aufzulösen.
- 25.3** Zudem kann die Höhe der einzelnen Gebühren ebenfalls auf den Beginn eines Quartals (d.h. per 1. Januar, 1. April, 1. Juli oder 1. Oktober eines jeden Kalenderjahres) angepasst werden. Ricoh hat dem Kunden solche Gebührenerhöhungen schriftlich und mindestens einen Monat im Voraus anzuzeigen.
- 25.4** Bei Gebührenerhöhungen von mehr als 10% pro Kalenderjahr (exkl. MwSt.) ist der Kunde berechtigt, den Servicevertrag ohne Rücksicht auf die vereinbarte Dauer durch schriftliche Mitteilung an Ricoh innert dreissig (30) Tagen seit Erhalt der Gebührenerhöhungsanzeige auf das Ende des kommenden Monats vorzeitig aufzulösen.
- 26. Serviceleistungen ohne Servicevertrag**
Interventionszeiten und Preise für Serviceleistungen ohne Servicevertrag (vor Ort beim Kunden) sind auf Anfrage erhältlich.
- 27. Wartungsausschluss**
- 27.1** Die Durchführung der vereinbarten Wartungs- und Serviceleistungen hängt entscheidend von der Verfügbarkeit von Ersatzteilen ab. Ricoh kann daher nur für den Zeitraum, indem Ersatzteile beim Hersteller vorrätig sind, die vertraglich vereinbarten Leistungen erbringen. Sollte der Fall eintreten, dass für das betroffene Gerät keine Ersatzteile beim Hersteller mehr verfügbar sind, ist Ricoh zur teilweisen oder vollständigen ausserordentlichen Kündigung des Vertrages berechtigt.
- 27.2** Gleiches gilt soweit die Wartungs- und Servicekosten den aktuellen Zeitwert des Gerätes überschreiten. Der Auftraggeber kann aus der Kündigung weder Erfüllungs- noch Schadensersatzansprüche gleich welcher Art herleiten.

E. Zusätzliche Dienstleistungen

- 28.** Dem Kunden steht es frei, zusätzliche Dienstleistungen von Ricoh zu beziehen. Diese werden dem Kunden nach den jeweils gültigen Preisen gesondert in Rechnung gestellt.

¹ Gemeinden mit mind. 10'000 Einwohnern (admin.ch) in der Schweiz gelten als „City“ (Stadt).

² Alle anderen Orte, Region die mit einem Servicefahrzeug erreichbar sind. Andere Zonen sind nach Best effort (Beispiel: autofreie Orte/Zonen) jeweils im Servicevertrag speziell vereinbart.

Sofern nicht ausdrücklich anders vermerkt, ist die Reisezeit im entsprechenden Preis eingerechnet.

F. Verschiedenes

29. Lieferung und Versandkosten

- 29.1** Bestellte Produkte werden in der Regel innert der im Einzelvertrag vermerkten Frist geliefert.
- 29.2** Sofern nicht ausdrücklich anders vermerkt, nimmt die Lieferfrist ihren Lauf mit dem Inkrafttreten des Vertrages (Ziff. 3.1).
- 29.3** Angegebene Liefertermine für Bestellungen im Ricoh E-shop sind ungefähre Angaben und nicht verzugsbegründend.
- 29.4** Ricoh kann die Lieferfrist einseitig angemessen verlängern, wenn:
- Angaben, die für die Ausführung der Bestellung benötigt werden, Ricoh nicht rechtzeitig zugehen oder durch den Kunden nachträglich abgeändert werden;
 - der Kunde Zahlungsfristen nicht einhält;
 - keine rechtzeitige oder richtige Belieferung durch die Produzenten oder die Zulieferer von Ricoh erfolgt.
- Eine Verlängerung der Lieferfrist aus den vorerwähnten Gründen begründet weder Schadenersatzansprüche noch ein Rücktrittsrecht des Kunden.
- 29.5** Hat Ricoh den Lieferverzug zu vertreten, haftet sie für jede vollendete Verzugswoche im Umfang von 0,5% des Netto-rechnungswertes des vom Verzug betroffenen Teils der Lieferung, gesamthaft jedoch nur bis zu maximal 5% dieses Wertes.
- 29.6** Schadenersatzansprüche aus transportbedingten Verlusten oder Beschädigung der Produkte können ausschliesslich gegen den Transporteur geltend gemacht werden, sofern nicht von Ricoh selbst transportiert.
- 29.7** Der Kunde ist für die Richtigkeit der Lieferadresse und die Annahme der gelieferten Produkte verantwortlich. Bei unberechtigter Annahmeverweigerung der gelieferten Produkte trägt der Kunde die Ricoh dadurch entstandenen Kosten. Das Recht von Ricoh auf Erfüllung des Vertrages bleibt davon unberührt. Kann ein Produkt nicht zugestellt werden und wird dadurch eine Zweitzustellung notwendig, ist Ricoh berechtigt, die Kosten dieser Zweitzustellung dem Kunden in Rechnung zu stellen.
- 29.8** Werden die Produkte nach einem Rollout-Plan ausgeliefert, kann Ricoh mit der Fakturierung der Mietpreise für die bereits installierten Mietobjekte parallel zur Umsetzung des Rollouts beginnen.
Bis zum Zeitpunkt der Installation der letzten Maschinen, werden die auf den installierten Maschinen getätigten Kopien nach den vereinbarten Klickpreisen in Rechnung gestellt, ungeachtet der Zahl der bereits installierten Maschinen.
- 30. Verschiebung des Vertragsbeginns**
- 30.1** Ricoh kann den Zeitpunkt des Beginns der Vertragslaufzeit (Miet- und/oder Servicebeginn) für ein System angemessen verschieben, wenn:
- Angaben, die für die Ausführung der Bestellung benötigt werden, Ricoh nicht rechtzeitig zugehen oder diese durch den Kunden nachträglich abgeändert werden;
 - der Kunde Zahlungsfristen nicht einhält;
 - keine rechtzeitige oder richtige Belieferung an Ricoh durch die Produzenten oder die Zulieferer von Ricoh erfolgt.
- Eine Verschiebung des Miet- und Servicebeginns aus den vorerwähnten Gründen begründet weder Schadenersatzansprüche noch ein Rücktrittsrecht des Kunden.
- 30.2** Hat Ricoh die Verschiebung des Miet- und/oder Servicebeginns zu vertreten, haftet sie für jede vollendete Verzugs-

woche im Umfang von 0,5% des Netto-rechnungswertes des vom Verzug betroffenen Teils der Lieferung, gesamthaft jedoch nur bis zu maximal 5% dieses Wertes.

31. Zahlung

- 31.1** Alle Zahlungen sind, wenn nichts Anderes schriftlich vereinbart wurde, innerhalb von dreissig (30) Tagen ab Rechnungsdatum ohne jeden Abzug bar oder durch Überweisung spesenfrei an die von Ricoh benannte Zahlstelle zu leisten.
- 31.2** Zahlungen gelten nur in dem Umfang als geleistet, wie Ricoh bei ihrer Bank frei darüber verfügen kann. Der Abzug von Skonto, Spesen, Steuern oder Gebühren irgendwelcher Art bedarf der besonderen schriftlichen Vereinbarung. Falls die eingehende Zahlung keine Nennung der entsprechenden Rechnung aufweist, tilgen eingehende Zahlungen die Forderungen von Ricoh in der Reihenfolge ihrer Entstehung.
- 31.3** Bei Zahlungsverzug des Kunden ist Ricoh berechtigt, Zinsen ab Fälligkeit in Höhe von 5% p. a. zu verlangen sowie weitere Lieferungen von Produkten und Dienstleistungen oder die Beseitigung von Mängeln einzustellen.
- 31.4** Die Verrechnung von Gegenforderungen des Kunden mit Forderungen von Ricoh ist ausgeschlossen.
- 31.5** Eine Papierrechnung wird nur auf Wunsch des Kunden erstellt und wird verrechnet.
- 31.6** Manuelle Anpassungen der Rechnung können mit einer Gebühr verrechnet werden.

32. Administrative Aufwände

- 32.1** Für die Erstellung der Vertragsunterlagen wird eine einmalige administrative Gebühr verrechnet.
- 32.2** Ricoh ist berechtigt, für den administrativen Aufwand eine Bearbeitungspauschale in Rechnung zu stellen.

33. Austausch

Bei einem Austausch von Systemen kann eine unterbruchs-freie Verfügbarkeit nicht garantiert werden. Folgekosten durch Rückhaltung des alten Systems fallen zu Lasten des Kunden.

34. Technische Unterlagen

- 34.1** Angaben in Prospekten und Katalogen sind ohne anderweitige Vereinbarung nicht verbindlich.
- 34.2** Angaben auf dem Produktdatenblatt sind nur verbindlich, soweit sie ausdrücklich zugesichert sind. Konstruktionsänderungen und technische Änderungen bleiben im Interesse des technischen Fortschritts grundsätzlich vorbehalten.

35. Technische Bestimmungen / Ein- und Ausfuhr

- 35.1** Die von Ricoh gelieferten Waren erfüllen die technischen Vorschriften und Anforderungen in der Schweiz und im Fürstentum Liechtenstein.
- 35.2** Ricoh übernimmt keinerlei Gewährleistung hinsichtlich der Einhaltung technischer Vorschriften anderer Staaten und übernimmt keine Gewährleistung dafür, dass die Produkte nach geltendem Recht aus dem Hoheitsgebiet der Schweiz und des Fürstentums Liechtenstein ins Ausland ausgeführt werden können.

36. Software

- 36.1** Bei Software-Produkten ist der Kunde für die Einhaltung der Lizenzbestimmungen verantwortlich.
- 36.2** Wird mit dem System lizenzierte Software (wie Betriebssystem, Mikroprogramm, Firmware o. ä.) mitgeliefert, welches die Funktionen und Abläufe des Systems steuert, verbleiben die damit verbundenen Immaterialgüterrechte bei Ricoh bzw. beim Softwarehersteller. Der Kunde erhält ein nicht exklusives, beschränktes Nutzungsrecht im Umfang der von Ricoh definierten Spezifikationen für das entsprechende System.

- 36.3** Dem Kunden ist das Erstellen einer Kopie zum Zweck der Datensicherung gestattet. Dabei müssen vom Kunden sämtliche im Originalcode enthaltenen Urheberrechtsvermerke auf derartige Kopien übertragen werden.
- 36.4** Der Kunde ist nicht berechtigt, Softwareprogramme zu kopieren, elektronisch weiter zu verteilen, in irgendeiner Art und Weise zu ändern oder sonst wie zu bearbeiten.
- 36.5** Im Fall der Weitergabe von System mit Software an Dritte, verpflichtet sich der Kunde, zusammen mit dem System neben dem Nutzungsrecht auch diese Verpflichtungen betreffend Software auf den Dritten zu übertragen, womit das Nutzungsrecht des Kunden erlischt.
- 37. Haftung**
- 37.1** Ricoh übernimmt keinerlei Haftung für mittelbare Schäden sowie für entgangenen Umsatz, Gewinn- oder Nutzungsausfall, Kapitalkosten oder Kosten für den Erwerb von Ersatzprodukten.
- 37.2** Ricoh übernimmt bei Rücknahme der Systeme keinerlei Haftung hinsichtlich der Sicherheit von auf Systemdatenträgern noch befindlichen Kundendaten.
- 37.3** In den Grenzen des Gesetzes haftet Ricoh in jedem Falle im Umfang von bis zu maximal CHF 100'000. —.
- 38. Datenschutz**
- 38.1** Kundendaten werden von Ricoh nach den Vorschriften des Bundesgesetzes über den Datenschutz (DSG; Datenschutzgesetz) vom 19. Juni 1992 (SR 235.1) erhoben, verarbeitet und genutzt.
- 38.2** Im Falle einer Installation und Nutzung von Hard- und/oder Software, welche eine Datenverbindung vom Kunden zu Ricoh benötigt (z. B. für automatische Zählerstandmeldungen), erklärt sich der Kunden mit der Datenübertragung einverstanden und macht diese technisch möglich (z. B. korrekte Konfiguration der Firewall).
- 39. IMACD**
- 39.1** Die Installation der im Rahmen der Initial- oder einer Folgebestellung gemieteten oder gekauften Systeme («Install»), darf ausschliesslich von Ricoh selbst oder von Ricoh beigezogenen Dritten vollzogen werden. Sofern im Einzelvertrag/D&P nicht ausdrücklich anders vereinbart, stellt Ricoh die anfallenden Kosten gesondert nach der dann geltenden Ricoh-Preisliste in Rechnung.
- 39.2** Änderungen des Standorts der Systeme (in der Folge: «Moves») dürfen bei gemieteten Systemen ausschliesslich von Ricoh selbst oder von Ricoh beigezogenen Dritten im Rahmen spezifischer Verschiebungsaufträge vollzogen werden. Die anfallenden Kosten stellt Ricoh gesondert in Rechnung. Der Kunde kann zu Eigentum erworbenen Systeme unter Wahrung der dafür erforderlichen Sorgfalt in eigener Verantwortung verschieben. Reparaturen und Instandstellungen infolge unsachgemäss vollzogener Moves wie auch der Sonderaufwand, der durch die unterlassene oder verspätete Mitteilung des neuen Standortes der betroffenen Systeme durch den Kunden verursacht wird, stellt Ricoh gesondert in Rechnung.
- 39.3** Die Installation von Zusatzoption oder Zubehör («Add») für ein bereits installiertes System (z.B. ergänzender Finisher), Konfigurationsänderungen an beim Kunden bereits installierten Systemen («Change») und die Rücknahme bzw. den Abbau gemieteter Systeme («Disposal» / «Deinstall») dürfen ausschliesslich von Ricoh selbst oder von Ricoh beigezogenen Dritten im Rahmen spezifischer Aufträge vollzogen werden. Die anfallenden Kosten stellt Ricoh gesondert in Rechnung.
- 39.4** Ricoh übernimmt keinerlei Haftung für Beeinträchtigungen der Systeme im Zusammenhang mit vom Kunden selbst oder durch ihn beauftragten Dritten vollzogenen Installs, Moves, Adds, Changes oder Disposals / Deinstalls.
- 40. Zählerstände**
- 40.1** Die Zählerstände werden via @remote, eService oder Zählerstandskarte gemeldet. Für die Installation von @remote wird eine einmalige Installationsgebühr verrechnet.
- 40.2** Sofern die Zählerstände nicht via eService oder @remote an Ricoh übermittelt werden, ist der Kunde verpflichtet, die Zählerstände jeweils am Ende der Abrechnungsperiode mit der Zählerstandskarte unaufgefordert zu melden. Für diese manuelle Zählerstandserfassung wird eine Bearbeitungsgebühr erhoben.
- 40.3** Unterlässt der Kunde diese Meldung oder wird das Gerät vom Kunden nicht benutzt, kann Ricoh die Zählerstände zwecks Rechnungsstellung schätzen. Die Schätzung erfolgt auf Grundlage des bisherigen Kopier bzw. Outputvolumens, wobei bei vereinbartem Mindestvolumen dieser Wert nicht unterschritten werden darf. In Abwesenheit beider Grössen, basiert die Schätzung auf dem Kopier- bzw. Outputvolumen, welches Ricoh vernünftigerweise vom Kunden erwarten durfte. Die Fälligkeit der auf Grundlage der Schätzung erstellten Vergütungsforderung wird durch die nachgereichte Zählerstandmeldung nicht aufgeschoben. Ein allfälliger Vergütungsausgleich erfolgt im Rahmen der für die folgende Abrechnungsperiode erstellten Rechnung.
- 41. Abgrenzungen**
- 41.1** Eingriffe in die IT-Umgebung des Kunden (HW/ SW/ Netzwerk) werden von Ricoh-Mitarbeitern nicht bzw. nur auf ausdrücklichen Wunsch des Kunden und unter Haftungsausschluss durchgeführt.
- 41.2** Sind kundenseitig Änderungen/Updates des Betriebs- oder Netzwerksystems oder Änderungen an einer Hardwarekonfiguration vorgenommen worden, die Aktivitäten von Ricoh notwendig machen, erfolgen diese gegen gesonderte Vergütung des Aufwands.
- 41.3** Können von Ricoh zu erbringende Dienstleistungen aufgrund fehlender Vorleistungen des Kunden nicht erbracht werden, schuldet der Kunde die Vergütung des dadurch verursachten zusätzlichen Aufwandes nach den im jeweiligen Zeitpunkt gültigen Preisen.
- 41.4** Ricoh haftet nicht für Schäden, die auf die IT-Umgebung des Kunden (HW/SW/Netzwerk) zurückzuführen sind. Falls dadurch Interventionen durch Ricoh notwendig werden, erfolgen diese gegen Verrechnung des Aufwands.
- 41.5** Schadenersatzansprüche, die als Folge eines Fehlers oder der Nichtverwendbarkeit der Soft- und Hardware auftreten, werden, soweit gesetzlich zulässig, ausgeschlossen. Schadenersatzansprüche aufgrund einfacher Fahrlässigkeit sind ausgeschlossen. Unter den Ausschluss fallen auch Schadenersatzansprüche wegen Betriebsunterbrechung und Folgeschäden.
- 41.6** Ricoh macht keinerlei Kompatibilitätszusagen. Des Weiteren haftet Ricoh aus jeglichem Rechtsgrund ausschliesslich für Schäden, die auf der Verletzung einer ihr obliegenden vertraglichen Hauptpflicht (Kardinalpflicht) beruht, respektive für Schäden, die sie grobfahrlässig oder vorsätzlich verursacht hat. Ricoh haftet in keinem Fall für atypische und nicht vorhersehbare Folgeschäden. Desgleichen haftet Ricoh nicht für Schäden, deren Eintritt der Kunde durch ihm zumutbare vorgängige Massnahmen, insbesondere Programm/Datensicherung, ausreichende Produktschulung sowie Kompatibilitätsabklärungen hätte verhindern können. Die Gewährleistungs- und Haftungsbestimmungen für Softwareprodukte nach Inbetriebnahme bzw. Nutzung derselben werden durch den mitgeltenden Software-Lizenzvertrag ausschliesslich und abschliessend geregelt.

- 41.7 Falls das System oder Komponenten nicht in der gewünschten Sprache existieren, werden diese in englischer Sprache geliefert.
- 42. Abtretung**
- 42.1 Ricoh ist berechtigt, sämtliche Ansprüche aus dem Miet- und Servicevertrag sowie alle anderen sich daraus ergebenden Ansprüche an Dritte abzutreten und zu übertragen, d.h. auch den Vertrag selbst als Ganzes. Der Kunde bleibt an sämtliche Verpflichtungen dieses Vertrages in vollem Umfang während der Vertragsdauer gebunden, auch nachdem eine Abtretung oder Übertragung an Dritte stattgefunden hat.
- 42.2 Der Kunde ist nicht berechtigt, Verträge oder einzelne mit diesem Vertrag zusammenhängende Rechte oder Forderungen, ohne die vorherige schriftliche Einwilligung von Ricoh an Dritte abzutreten.
Etwaige tatsächlich erfolgte oder versuchte Abtretungen, ohne die vorherige schriftliche Einwilligung von Ricoh, berechtigen Ricoh, den Vertrag/die Verträge vorzeitig aufzulösen.
- 43. Rechtswahl, Gerichtsstand und Schlussbestimmungen**
- 43.1 Auf den Vertrag findet ausschließlich materielles schweizerisches Recht Anwendung, unter Ausschluss des Übereinkommens der Vereinten Nationen über Verträge im internationalen Warenkauf vom 11. April 1980 (SR 0.221.211.1).
- 43.2 Gerichtsstand ist Zürich.
- 43.3 Die ganze oder teilweise Unwirksamkeit oder Undurchführbarkeit einzelner Bestimmungen der vorliegenden AGB berührt die Wirksamkeit der übrigen Anordnungen und das Zustandekommen des Vertragsverhältnisses nicht. Die Parteien werden in diesem Fall die undurchführbare oder unwirksame Bestimmung durch eine neue, ihrem rechtlichen und wirtschaftlichen Erfolg möglichst nahekommende Vereinbarung ersetzen.
- 43.4 Der Kunde bestätigt, dass der/die Unterzeichner des Einzelvertrags mit den dafür erforderlichen Vollmachten ausgestattet ist/sind.