

A. Allgemeiner Teil

1. Gegenstand und Anwendungsbereich

- 1.1. Kyocera Document Solutions Europe B.V., Amsterdam (NL), Zweigniederlassung Zürich (nachfolgend: «KYOCERA») haben mit dem Kunden durch Unterzeichnung eines Einzelvertrages («Vollservice- und Garantievertrag», «Miet-, Vollservice- und Garantievertrag» oder «Konsignationsvertrag») ein vertragliches Verhältnis begründet. Diese Allgemeinen Vertragsbedingungen (nachfolgend «AGB») gelten in Ergänzung zum begründeten Einzelvertrag und allfälligen separaten schriftlichen Abreden für das Vertragsverhältnis mit dem Kunden.
- 1.2. Bei Widersprüchen gehen die Bedingungen des Einzelvertrages und allfällige separate schriftliche Abreden diesen AGB vor.
- 1.3. KYOCERA kann die Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) jederzeit ändern. Die Änderungen werden dem Kunden per E-Mail oder auf andere geeignete Weise (Online) bekannt gegeben. Die jeweils gültige und verbindliche Fassung der AGB ist abrufbar unter <https://www.kyoceradocumentsolutions.ch/de/footer/agb.html>.

2. Systematischer Aufbau

- 2.1. Die vorliegenden AGB regeln im allgemeinen Teil (A.) die für sämtliche Verträge anwendbaren Bestimmungen und im besonderen Teil (B.) die für das durch Einzelvertrag begründete spezifische Vertragsverhältnis. Bei Widersprüchen gehen die besonderen Bestimmungen (B.) denjenigen des allgemeinen Teils (A.) vor.

3. Zustandekommen des Einzelvertrages

- 3.1. Das Vertragsverhältnis zwischen KYOCERA und dem Kunden kommt grundsätzlich mit gegenseitiger Unterzeichnung des schriftlichen Einzelvertrages auf das dort vereinbarte Datum zustande. Ein Einzelvertrag kann auch aus einer Rahmenvereinbarung mit mehreren darunterfallenden Einzelleistungsvereinbarungen bestehen.
- 3.2. Änderungen des Einzelvertrages bedürfen zu ihrer Gültigkeit der Schriftform, was auch für die allfällige Abänderung dieser Klausel gilt.
- 3.3. Das Vertragsverhältnis zwischen KYOCERA und dem Kunden kann auch über das Internet begründet werden. Angebote von KYOCERA im Internet stellen keine bindende Offerte dar. Sämtliche Preise, Produktangaben, technische Spezifikationen etc. im Internet sind freibleibend und erfolgen ohne Gewähr. Ein Vertragsverhältnis (Einzelvertrag) wird erst durch [die schriftliche Bestätigung / Bestätigung per Email] der Kundenbestellung von KYOCERA begründet.
- 3.4. Werden bereits vor dem vereinbarten Datum Produkte oder Dienstleistungen von KYOCERA an den Kunden geliefert oder erbracht und macht der Kunde davon Gebrauch, stellt KYOCERA dem Kunden für die Nutzung in dieser Zeitperiode Rechnung pro rata temporis gemäss den vertraglichen Tarifen des Einzelvertrages.

4. Preise

- 4.1. Alle Preise verstehen sich exklusive Mehrwertsteuer und weiterer gesetzlicher Gebühren (wie vorgezogene Recyclinggebühr etc.).
- 4.2. Die im Einzelvertrag vereinbarten Preise können von KYOCERA den veränderten Gegebenheiten angepasst werden. Diese Anpassungen können aufgrund von allgemeiner steigender Teuerung, Währungsschwankungen, Preiserhöhungen der Zulieferer oder Abweichungen eines vereinbarten Druckvolumens von mehr als 20% Prozent oder ähnlicher Gründe erfolgen.

- 4.3. Anpassungen der vereinbarten Vergütung sind dem Kunden jedoch mindestens 60 Tage im Voraus schriftlich mitzuteilen. Preiserhöhungen von grösser als 5% pro Kalenderjahr berechtigen den Kunden, den Einzelvertrag auf den Zeitpunkt der Inkraftsetzung der Anpassung unter Einhaltung einer Kündigungsfrist von 30 Tagen einseitig aufzulösen, soweit diese nicht auf eine Änderung der MWST oder anderer gesetzlicher Gebühren zurückzuführen ist.

5. Dauer und Beendigung von Miet-, Service-, Garantie- und Konsignationsverträgen

- 5.1. Ordentliche Dauer und Beendigung
Wird zwischen dem Kunden und KYOCERA ein Vollservice- und Garantievertrag, ein Miet-, Vollservice- und Garantievertrag oder Konsignationsvertrag begründet, so gilt dieser initial für die im Einzelvertrag vereinbarte Mindestdauer („Mindestdauer“). Die Vertragsdauer verlängert sich nach Ablauf dieser Mindestdauer jeweils automatisch um ein weiteres Jahr („Verlängerungsdauer“), sofern nicht eine der Parteien den Vertrag unter Einhaltung einer Kündigungsfrist von drei Monaten zum Ende der Mindestdauer bzw. der jeweiligen Verlängerungsdauer kündigt.
- 5.2. Ausserordentliche Beendigung
Kommt der Kunde seinen im Vertrag vereinbarten Verpflichtungen nicht nach, so kann KYOCERA eine Frist von 30 Tagen zur nachträglichen Erfüllung ansetzen. Nach ungenutztem Ablauf dieser Frist ist KYOCERA berechtigt, den betreffenden Vertrag sofort zu kündigen. KYOCERA hat zudem in folgenden Fällen das Recht zur sofortigen Kündigung:
 - bei Zahlungsverzug des Kunden infolge Insolvenz;
 - bei Begehren um Nachlassstundung;
 - bei Zwangsvollstreckungsmassnahmen gegen den Kunden;
 - wenn das Mietobjekt trotz Abmahnung infolge unsorgfältiger Behandlung wiederholt Schaden nimmt;
 - bei Gefahr der Pfändung der Hardware oder Software, bzw. Missachtung der Eigentumsverhältnisse.
- 5.3. KYOCERA ist ausserdem berechtigt, einen Vollservice- und Garantievertrag, Miet-, Vollservice- und Garantievertrag oder Konsignationsvertrag ausserordentlich zu kündigen, wenn der Hersteller der Hardware die entsprechenden Ersatzteile nicht mehr vorrätig hat und diese auch nicht mehr beschafft werden können, oder wenn der Hersteller der Software die Weiterentwicklung oder den Support der Software einstellt.

6. Lieferfrist und Verzug

- 6.1. Die Angabe von Lieferfristen durch KYOCERA erfolgt nach bestem Ermessen, jedoch gelten solche nur als annähernd und unverbindlich, sofern diese nicht durch KYOCERA durch gesonderte schriftliche Erklärung ausdrücklich als verbindlich zugesagt werden. Insbesondere können Liefertermine bei unvorhergesehenen Ereignissen überschritten werden. Betriebsstörungen und ausserhalb des Einflussbereichs von KYOCERA liegende Ereignisse berechtigen diese zu einer angemessenen Verlängerung der Lieferfrist. Als solche Ereignisse gelten insbesondere Naturkatastrophen, Streik, Unruhen, Pandemien, Epidemien, Kriegsauswirkungen sowie die Unzumutbarkeit oder Unmöglichkeit einer genügenden Versorgung mit Roh- und Hilfsstoffen.
- 6.2. Befindet sich KYOCERA mit der Lieferung von Produkten in Verzug, so hat ihr der Kunde eine Nachfrist von mindestens 60 Tagen, bei Lieferungen von Dienstleistungen eine solche von mindestens 30 Tagen anzusetzen, bevor der Kunde vom Vertrag zurücktreten kann. Schadenersatzansprüche gegenüber KYOCERA

infolge Lieferverzugs sind ausgeschlossen.

7. Kündigung

Kündigungen haben schriftlich mittels eines eingeschriebenen Briefes zu erfolgen. Es gilt das Datum des Empfangs bei der anderen Vertragspartei.

8. Folgen einer vorzeitigen Kündigung

Bei einer vorzeitigen Vertragsauflösung wegen eines durch den Kunden gesetzten Grundes hat der Kunde KYOCERA zum einen das Mietobjekt in ordnungsgemäsem Zustand zurückzugeben, zum anderen hat der Kunde KYOCERA finanziell so zu stellen, wie wenn der Vertrag richtig erfüllt worden wäre (positives Vertragsinteresse, Total der bis zum ordentlichen Vertragsende ausstehenden Vergütung); namentlich

- a) schuldet der Kunde KYOCERA die bis zum Ende der ursprünglich vereinbarten Mindestvertragsdauer anfallenden Mietzinse
- b) schuldet der Kunde das Entgelt für die effektiv erstellten Kopien sowie
- c) 80% des bisherigen jährlich erzielten Serviceumsatzes pro rata der ursprünglich vereinbarten Vertragsdauer

Die Geltendmachung von weitergehendem Schadenersatz bleibt vorbehalten.

9. Liefer- und Vertragsgebiet

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

10. Standortänderungen, Zugang zum Miet- bzw. Serviceobjekt

10.1. Standortänderungen

Standortänderungen mit Bezug auf Vertragsobjekte bei Miete und Service- oder Garantieleistungen sind nur mit vorgängiger schriftlicher Genehmigung von KYOCERA gestattet und dürfen nur unter Beizug von KYOCERA Fachleuten vorgenommen werden. Allfällige Leistungen von KYOCERA mit Bezug auf Standortänderungen erfolgen auf Rechnung des Kunden. KYOCERA behält sich das Recht vor, bei Verlegung der Hardware und/oder Software eine Anpassung der Konditionen vorzunehmen.

10.2. Zugang zum Miet- bzw. Serviceobjekt

Der Kunde hat KYOCERA zur Durchführung der Service- und Supportarbeiten im Rahmen der im Service- oder Supportvertrag vereinbarten Zeiten unbeschränkt Zugang zu den Systemen mit der Hardware bzw. der Software zu gewähren.

11. Vergütung und Verrechnung von Forderungen

- 11.1. Die Leistungen von KYOCERA werden gegen entsprechende im Einzelvertrag vereinbarte Vergütung (auch „Kosten“ oder „Preis“ genannt) erbracht, die der Kunde zu bezahlen hat.
- 11.2. Die Vergütung gemäss Einzelvertrag ist auch bei Nichtbenützung der Vertragsobjekte durch den Kunden geschuldet.
- 11.3. Der Kunde kann nur mit unbestrittenen oder rechtskräftig festgestellten Forderungen verrechnen und ein Zurückbehaltungsrecht nur auf unbestrittene oder rechtskräftig festgestellte Ansprüche stützen.

12. Fakturierung

- 12.1. Die Fakturierung des Kaufpreises erfolgt bei Lieferung des Vertragsobjektes, welches bis zur vollständigen Zahlung Eigentum der KYOCERA bleibt.
- 12.2. Die Fakturierung der Miet-, Vollservice- und Garantiekosten erfolgt, wenn im Einzelvertrag nicht anders vereinbart, alle drei Monate im Voraus. Im Vertrag allfällig

festgelegte Pauschalen bzw. Mindestproduktionen werden anteilmässig zum vereinbarten Preis pauschal in Rechnung gestellt.

- 12.3. Wenn nicht anders vermerkt, erfolgt bei Hardware alle drei Monate eine definitive Abrechnung (Abstimmung) anhand des aktuellen Zählerstandes der Hardware. Allfällig erstellte Mehrausdrucke werden zum vereinbarten Preis pro Ausdruck verrechnet.

- 12.4. Für die Abstimmung der Zähler der Hardware setzt KYOCERA ein Softwaretool ein, das automatisch die notwendigen Zählerstände an KYOCERA übermittelt. Wird das Softwaretool vom Kunden ausser Betrieb gesetzt, hat KYOCERA das Recht, dem Kunden die daraus entstehenden Zusatzaufwendungen in Rechnung zu stellen. Kann das Softwaretool auf der Seite des Kunden definitiv nicht eingesetzt werden, werden die Aufwendungen mit einer Pauschale verrechnet. Meldet der Kunde auch auf Aufforderung bei Hardware den Zählerstand verspätet oder gar nicht, behält sich KYOCERA vor, eine à-Konto- Produktion, gestützt auf die in Rechnung gestellten Durchschnittsbefunde der vorangegangenen Abrechnungen, zu fakturieren. Ausserdem behält sich KYOCERA das Recht vor, für die Aufwände nicht gemeldeter Zähler eine Gebühr zu verrechnen. Um grösstmögliche Aktualität zu gewährleisten, greift das Fakturierungssystem jeweils automatisch auf den neusten im System verfügbaren Zählerstand zu. In Ausnahmefällen kann daher der fakturierte Zählerstand geringfügig höher sein, falls zwischen der Meldung des Zählerstandes und der Fakturierung eine Techniker- Intervention erfolgte. Diese Abweichung wird im nächsten Fakturierungslauf automatisch ausgeglichen. Soweit im Einzelvertrag nicht anders vereinbart, werden Leistungen nach Aufwand im Viertelstundentakt abgerechnet, wobei eine angebrochene Viertelstunde mit 15 Minuten in Rechnung gestellt wird.

- 12.5. Soweit nicht anders vereinbart, werden zusätzliche Dienstleistungen nach effektiven Kosten und Aufwand gemäss den dannzumal aktuellen Ansätzen von KYOCERA in Rechnung gestellt. Soweit im Einzelvertrag nicht anders vereinbart, werden Leistungen nach Aufwand im Viertelstundentakt abgerechnet, wobei eine angebrochene Viertelstunde mit 15 Minuten in Rechnung gestellt wird.

- 12.6. Alle Preise verstehen sich zuzüglich der jeweils geltenden Steuern und öffentlichen Abgaben.

13. Zahlungskonditionen

Die Rechnungen sind zahlbar innert 30 Tagen ab Rechnungsdatum, rein netto, ohne Skonto. Bei Zahlungsverzug ist KYOCERA berechtigt, dem Kunden einen Verzugszins von 1.0% pro Monat zu belasten.

14. Haftung

- 14.1. KYOCERA haftet dem Kunden, unabhängig von der Rechtsgrundlage, ausschliesslich für grobfahrlässig oder absichtlich verursachte Schäden. Von der Begrenzung ausgenommen ist die Haftung für schuldhaft verursachte Personenschäden sowie für Ansprüche gemäss schweizerischem Produkthaftpflichtgesetz.
- 14.2. Innerhalb der gesetzlichen Schranken schliesst KYOCERA die Haftung für indirekte Schäden und Folgeschäden wie entgangener Umsatz, Gewinn, nicht realisierte Einsparungen, Betriebsausfälle, oder Ansprüche Dritter aus.
- 14.3. KYOCERA übernimmt schliesslich bei Rücknahme der Vertragsobjekte keinerlei Haftung hinsichtlich der Sicherheit von auf Systemdatenträgern noch befindliche Kundendaten.

15. Versicherung

Der Kunde trägt die Gefahr für Verlust, Diebstahl,

Elementarschaden, Epidemie, Teil- oder Totalbeschädigung der Vertragsobjekte. Er verpflichtet sich bei der Miete, die Vertragsobjekte vom Zeitpunkt der Installation bis zur Rückgabe gegen sämtliche Risiken zu versichern. Der Kunde hat auf Verlangen von KYOCERA die entsprechende Versicherungspolice vorzulegen.

16. Geheimhaltung

Beide Parteien verpflichten sich selber wie auch ihre Erfüllungsgehilfen gegenseitig zur Wahrung der Vertraulichkeit aller nicht allgemein bekannten Unterlagen und Informationen, welche sich auf die geschäftliche Sphäre der anderen Partei beziehen und ihnen bei Vorbereitung und Durchführung der jeweiligen Einzelverträge zugänglich werden, einschliesslich des Inhalts des Einzelvertrages. Diese Pflicht dauert, solange daran ein berechtigtes Interesse besteht, auch über die Beendigung des Vertragsverhältnisses hinaus an.

17. Datenschutz

- 17.1. Kundendaten werden von KYOCERA nach den Vorschriften des Bundesgesetzes über den Datenschutz (Datenschutzgesetz; DSG) vom 19. Juni 1992 (SR 235.1) erhoben, bearbeitet und genutzt.
- 17.2. Der Kunde erklärt sich ausdrücklich damit einverstanden, dass KYOCERA Daten des Kunden für Werbe- und Informationszwecke über von KYOCERA angebotene Produkte und Dienstleistungen verwendet, insbesondere im Zusammenhang mit Werbe-E-Mails, E-Mail-News etc.; der Kunde kann diese Einverständniserklärung jederzeit widerrufen.
- 17.3. Im Übrigen verwendet KYOCERA Personendaten des Kunden ausschliesslich für die Abwicklung der Lieferung und Erbringung von Vertragsleistungen und gibt sie im Übrigen - soweit im Vertrag nicht anders vorgesehen - nicht an Dritte weiter.

18. Software (Vertragsobjekt, Umfang/Inhalt/Ende der Nutzungsrechte, weitere Bestimmungen)

- 18.1. KYOCERA überlässt dem Kunden im Rahmen dieses Vertragsverhältnisses Nutzungsrechte an der im Einzelvertrag unter dem Abschnitt Vertragsobjekt aufgeführten Standardsoftware. Soweit im Einzelvertrag als Kauf bezeichnet, erfolgt die Überlassung der Nutzungsrechte an der Standardsoftware gegen Einmalvergütung auf Dauer. Soweit im Einzelvertrag als Miete bezeichnet, erfolgt die Überlassung der Nutzungsrechte an der Standardsoftware auf Zeit für die Dauer des Vertrags gegen wiederkehrende Vergütung; die eingeräumten Nutzungsrechte enden hier mit dem Vertragsende.
- 18.2. Dem Kunden ist bekannt, dass es sich bei der vertragsgegenständlichen Standardsoftware um Software von Dritten (Softwarehersteller) handelt. Der Umfang der eingeräumten Nutzungsrechte an der Standardsoftware richtet sich primär nach den Bestimmungen des End User License Agreement (EULA) des jeweiligen Herstellers der Standardsoftware. Soweit dort nicht anders vorgesehen, wird dem Kunden an der Software ein einfaches, nicht ausschliessliches Nutzungsrecht für die eigenen internen Zwecke des Kunden eingeräumt. Die Bestimmungen des jeweiligen Einzelvertrages finden ergänzend Anwendung. Alle übrigen Rechte an der Standardsoftware, insbesondere das Eigentum, das Urheberrecht und die übrigen Schutzrechte verbleiben bei KYOCERA bzw. dem Inhaber der Schutzrechte an der Standardsoftware.
- 18.3. Die Standardsoftware wird in maschinenlesbarer Form (Objektcode) geliefert. Der Kunde hat keinen Anspruch auf den Quellcode. Der Kunde verpflichtet sich, die Standardsoftware weder ganz noch teilweise zu dekompileieren, kein Reverse Engineering vorzunehmen sowie die Standardsoftware oder einen Teil davon nicht

auf andere Weise auf eine für Menschen lesbare Form zu reproduzieren oder Dritten zugänglich zu machen.

- 18.4. In allen Fällen der Beendigung seiner Nutzungsrechtseinräumung (insbesondere bei Ablauf der vereinbarten Vertragsdauer bei Miete, bei Kündigung oder beim Rücktritt) gibt der Kunde alle Lieferungen und Kopien der Standardsoftware an KYOCERA heraus oder vernichtet diese und löscht installierte Standardsoftware. Archivkopien bleiben soweit gesetzlich erforderlich vorbehalten. Die Erledigung versichert der Kunde auf Verlangen von KYOCERA schriftlich.
- 18.5. KYOCERA ist berechtigt, die Rechte aus der Standardsoftware-Miete, insbesondere zum Zwecke der Refinanzierung, an Dritte abzutreten. Der Kunde erklärt sich damit einverstanden, dass die relevanten Adress- und Vertragsdaten für die Refinanzierung und deren Abwicklung an die im Einzelvertrag erwähnte Refinanzierungsgesellschaft übermittelt werden können.
- 18.6. Von dieser Abtretung nicht erfasst werden die Pflichten von KYOCERA aus dem Vertrag. Diesbezüglich bleibt KYOCERA dem Kunden weiterhin ausschliesslich verpflichtet.
- 18.7. KYOCERA überträgt der Refinanzierungsgesellschaft im Rahmen der Refinanzierung das Eigentum an den Mietgegenständen aus diesem Mietvertrag und tritt ihr die Forderungen daraus ab. Der Kunde ist deshalb angewiesen, die Mietgegenstände für die Refinanzierungsgesellschaft zu halten. Der Kunde erklärt sich damit einverstanden und nimmt zur Kenntnis, dass KYOCERA den Mietvertrag jederzeit mit Rechten und Pflichten an die Refinanzierungsgesellschaft übertragen kann, wodurch diese als neue Vermieterin in den Mietvertrag eintreten kann.
- 18.8. Der Kunde kann sich von seinen Zahlungsverpflichtungen aus diesem Mietvertrag nur durch Zahlung auf das bezeichnete Konto der KYOCERA bei der Refinanzierungsgesellschaft befreien.
- 18.9. Der Kunde darf die Standardsoftware nicht untervermieten, auf Dritte übertragen oder verpfänden. Im Falle der Gefährdung der Rechte an der Standardsoftware (Pfändung, Beschlagnahmung, etc.) verpflichtet sich der Kunde, die Refinanzierungsgesellschaft unverzüglich zu informieren und Dritte (insbesondere Pfandgläubiger, Hauseigentümer oder Vermieter der Standortliegenschaft und Konkursverwalter) über die Rechtsverhältnisse zu unterrichten.
- 18.10. Der Kunde nimmt zur Kenntnis, dass infolge der Eigentumsrechte der Refinanzierungsgesellschaft an den Mietobjekten die Ausübung von allenfalls mit KYOCERA vereinbarten Rechten durch den Kunden unter der aufschiebenden Bedingung der Zustimmung der Refinanzierungsgesellschaft stehen. Unter dem Vorbehalt einer gegenteiligen Benachrichtigung kann der Kunde von einer entsprechenden Zustimmung der Refinanzierungsgesellschaft ausgehen

19. Abtretung

- 19.1. KYOCERA ist berechtigt, sämtliche Ansprüche aus den Einzelverträgen sowie alle anderen sich daraus ergebenden Ansprüche an Dritte abzutreten und zu übertragen, d. h. auch den Vertrag selber als Ganzes. Der Kunde bleibt in einem solchen Fall an sämtliche Verpflichtungen dieses Vertrages in vollem Umfang während der gesamten vertraglich vereinbarten Vertragsdauer gebunden, auch nach einer Abtretung oder Übertragung an Dritte.
- 19.2. Der Kunde ist nicht berechtigt, Einzelverträge oder weitere einzelne, mit einem Einzelvertrag zusammenhängende Rechte oder Forderungen ohne die vorherige schriftliche Einwilligung von KYOCERA an Dritte abzutreten.
- 19.3. Etwaige tatsächlich erfolgte oder versuchte Abtretungen ohne die vorherige schriftliche Einwilligung von KYOCERA

berechtigten KYOCERA, den Einzelvertrag gemäss vorstehender Ziff. 5.2 ausserordentlich und sofort zu beenden.

20. Schriftform

- 20.1. Änderungen oder Ergänzungen des Vertrags bedürfen einer schriftlichen Vereinbarung mit Unterzeichnung durch beide Vertragsparteien. Dem ist ein von KYOCERA zur Verfügung gestelltes elektronisches Vertragsabschlussverfahren gleichgestellt (z.B. im Rahmen eines Onlineshops). Auf dieses Formerfordernis kann nur durch schriftliche Abrede verzichtet werden.
- 20.2. Der Kunde bestätigt, dass der/die Unterzeichner der jeweiligen Einzelverträge mit den dafür erforderlichen Vollmachten ausgestattet ist/sind.

21. Salvatorische Klausel

Unstimmigkeiten über einzelne Vertragspunkte der vorliegenden AGB, deren teilweise oder gänzliche Unwirksamkeit oder Undurchführbarkeit berühren die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen und das Zustandekommen des Vertragsverhältnisses nicht. Die Parteien werden in einem solchen Fall die undurchführbare oder unwirksame Bestimmung durch eine neue, ihrem rechtlichen und wirtschaftlichen Erfolg möglichst nahekommende Vereinbarung ersetzen.

22. Anwendbares Recht und Gerichtsstand

- 22.1. Dieser Vertrag untersteht schweizerischem Recht, unter Ausschluss des Übereinkommens der Vereinten Nationen über Verträge über den internationalen Warenkauf vom 11. April 1980 («Wiener Kaufrecht»). Das Kollisionsrecht findet keine Anwendung.
- 22.2. Die Parteien bestimmen als ausschliesslichen Gerichtsstand für alle Streitigkeiten aus oder im Zusammenhang mit diesem Vertrag den Ort der Zweigniederlassung von KYOCERA in Zürich, Schweiz.

B. Besondere Bestimmungen für die einzelnen Vertragstypen

BI Kauf

I Hardware

23. Eigentum

Bis zur vollständigen Bezahlung des Kaufpreises bleibt das Kaufobjekt im Eigentum von KYOCERA.

24. Gefahrenübergang

Der Gefahrenübergang erfolgt am Lieferort.

25. Gewährleistung

- 25.1. KYOCERA gewährleistet vorbehaltlich dem Nachfolgenden, dass das Produkt zum gewöhnlichen Gebrauch tauglich ist und über die vertraglich vereinbarten Eigenschaften verfügt.
- 25.2. Keine Gewähr übernimmt KYOCERA für die vom Kunden gewünschte Zweckerfüllung.

26. Ausschluss der Gewährleistung

- 26.1. Die Gewährleistung ist ausgeschlossen, wenn der Kunde oder Dritte das Produkt unsachgemäss bedient, verändert, transportiert, repariert oder wenn der Mangel auf äussere Einflüsse zurückzuführen ist.
- 26.2. Die Gewährleistung ist ferner ausgeschlossen bei Verwendung von Toner und anderer Materialien und Ersatzteile im Kaufobjekt, wenn es sich bei diesen nicht um original KYOCERA Teile handelt und der Mangel auf den

Einsatz dieser Teile zurückzuführen ist.

- 26.3. Für Verschleiss-, Service- oder Verbrauchsmaterialien ist die Gewährleistung ausgeschlossen.

27. Prüfungspflicht und Mängelrüge

- 27.1. Der Kunde überprüft das Produkt [72] Stunden nach Anlieferung auf äusserlich wahrnehmbare Schäden und auf allfällige Mängel, welche durch den Betrieb sichtbar werden und rügt diese innert [72] Stunden nach Anlieferung schriftlich (Mängelrügefrist). Andernfalls gelten die Gewährleistungsansprüche als verwirkt.
- 27.2. Verdeckte Mängel sind innert 10 Tagen nach deren Feststellung schriftlich zu rügen. Andernfalls gelten die Gewährleistungsansprüche als verwirkt.

28. Gewährleistungsfrist

- 28.1. Die allgemeine Verjährungsfrist für die Gewährleistung der Produkte beträgt 24 Monate, beginnend mit Lieferung des Produkts. Für TASKalfa Produkte wird die Gewährleistung zwingend mit einem separaten Servicevertrag geregelt.
- 28.2. Wird das Produkt im Zuge der Gewährleistung ersetzt oder repariert, wird die Gewährleistungsfrist nicht verlängert und es gilt die ursprüngliche Gewährleistungsfrist

29. Umfang der Gewährleistung

- 29.1. Unter der Voraussetzung, dass ein Mangel frist- und formgerecht gerügt wurde, wird das mangelhafte Produkt nach Wahl von KYOCERA auf eigene Rechnung ausgetauscht oder repariert. Ist ein Produkt nicht mehr lieferbar, hat KYOCERA das Recht, das mangelhafte Produkt durch ein alternatives und gleichwertiges Produkt (gleiche Funktionalität) auszutauschen. Das ausgetauschte Produkt ist innert 5 Tagen an KYOCERA zurückzusenden, wobei KYOCERA die Transportkosten trägt.
- 29.2. Weitergehende Ansprüche des Kunden sind ausgeschlossen, insbesondere, aber nicht nur, die Wandlung oder Schadenersatz.

II Lizenzen

30. Gewährleistung

- 30.1. Soweit die Einräumung der Nutzungsrechte gemäss Einzelvertrag auf Dauer erfolgt (hierin als „Kauf“ bezeichnet), übernimmt KYOCERA eine Gewährleistung abschliessend wie folgt:
- 30.2. Sofern die Standardsoftware (z.B. im Falle von Testversionen) nicht unter Ausschluss jeder Gewähr zur Verfügung gestellt wird, steht KYOCERA für die Funktionsfähigkeit der gelieferten Standardsoftware ein.
- 30.3. Ein gewährleistungspflichtiger Mangel der Standardsoftware liegt nur vor, wenn diese beim bestimmungsgemässen Gebrauch und unter den im Vertrag und den Herstellerbedingungen definierten Einsatz- und Betriebsbedingungen von den zugesicherten Funktionalitäten und Leistungen so weit abweicht, dass dessen Eignung für den durch den Vertrag vorgesehenen Gebrauch verunmöglicht oder erheblich gemindert ist.
- 30.4. Sofern im Einzelvertrag nicht anders vereinbart, wird KYOCERA Leistungen zur Behebung von Mängeln erbringen, welche ihr der Kunde innert 6 Monaten nach dem Datum der Lieferung der Standardsoftware in der unveränderten Version ausreichend dokumentiert schriftlich meldet. Ausreichend ist die Dokumentation dann, wenn sie den Nachweis ermöglicht, unter welchen Einsatz- und Betriebsbedingungen ein Mangel auftritt.
- 30.5. Als Mängelbehebung gilt nach Wahl von KYOCERA die Abgabe eines Korrekturcodes bzw. einer korrigierten Version der Standardsoftware oder das Aufzeigen einer Auswechlösung zur Umgehung oder Unterdrückung des

- Fehlers.
- 30.6. Der Kunde wird KYOCERA bei der Analyse der Ursachen und Bedingungen des Mangels sowie beim Austesten des Korrekturcodes, bzw. einer Umgehungslösung in angemessenem und zumutbarem Umfang kostenlos unterstützen.
- 30.7. Wenn es KYOCERA nicht gelingt, innerhalb der Gewährleistungsfrist gemeldete und dokumentierte Mängel zu beheben und daher der Gebrauch der Standardsoftware gemäss dieser Ziffer verunmöglicht oder unzumutbar erschwert ist, kann der Kunde nach Ablauf einer mit eingeschriebenem Brief gesetzten Nachfrist von mindestens 30 Tagen einen dem Minderwert entsprechenden Teil des Kaufpreises zurückverlangen oder vom betroffenen Einzelvertrag zurücktreten. Schadenersatz im Umfang von Ziffer 19.1 bleibt vorbehalten. Jede weitere Gewährleistung von KYOCERA ist ausgeschlossen.
- 30.8. KYOCERA ist von der Gewährleistungspflicht in dem Umfange enthoben, als eine Störung oder ein Mangel auf nicht von ihr zu vertretende Umstände zurückzuführen ist, wie insbesondere bei Änderungen der von KYOCERA oder dem Hersteller vorgesehenen Einsatz- und Betriebsbedingungen, bei Eingriffen in die Standardsoftware durch den Kunden oder Dritte, oder durch Einflüsse von nicht durch die von KYOCERA überlassene Standardsoftware verursacht sind.
- 30.9. Ergibt sich, dass eine Störung oder ein Mangel durch den Kunden zu vertreten ist, in dem zum Beispiel ein Bedienungsfehler vorliegt oder dass KYOCERA infolge nicht richtiger Erfüllung der Mitwirkungs- und Dokumentationspflicht des Kunden ein zusätzlicher Aufwand erwachsen ist, hat KYOCERA das Recht, dem Kunden die effektiv entstandenen Kosten für Leistungen zur Behebung des Mangels nach Zeit- und Materialaufwand in Rechnung zu stellen.

B2 Miete

I Hardware

31. Unterhalt, Bedienung und Pflege des Mietobjekts

Es ist dem Kunden untersagt, Veränderungen am Mietobjekt vorzunehmen. Er hat für eine sorgfältige und ordnungsgemässe Bedienung und Pflege des Mietobjekts zu sorgen.

32. Eigentum

Das Mietobjekt verbleibt im ausschliesslichen Eigentum von KYOCERA.

33. Gefahrtragung und Versicherung

- 33.1. Der Kunde trägt während der gesamten Vertragsdauer die Gefahr für Schäden am Mietobjekt, den Verlust oder das Abhandenkommen desselben.
- 33.2. Der Kunde ist verpflichtet, das Mietobjekt auf eigene Kosten gegen Diebstahl, Einbruch, Feuer- und Wasserschäden zu versichern. Er hat KYOCERA auf Verlangen eine entsprechende Versicherungspolice vorzulegen.

34. Pflichten des Kunden

- 34.1. Der Kunde hat allfällige Schäden am Mietobjekt, den Verlust oder das Abhandenkommen desselben unverzüglich an KYOCERA zu melden.
- 34.2. Der Kunde hat einen allfälligen Domizilwechsel mindestens zehn Tage vor dem Umzug an KYOCERA zu melden. KYOCERA behält sich das Recht vor, die Abwicklung des Umzugs zu begleiten und die Kosten hierfür dem Kunden in Rechnung zu stellen.
- 34.3. Wenn eine Beschlagnahmung des Mietobjekts droht (z. B.

im Zusammenhang mit einem Zwangsvollstreckungsverfahren oder im Zusammenhang mit einem Strafprozess), hat der Kunde dies umgehend KYOCERA zu melden und die Vollstreckungsbehörden auf das Eigentum von KYOCERA hinzuweisen. Der Kunde räumt KYOCERA explizit das Recht ein, einen allfälligen Vermieter der Räumlichkeiten, in welchen das Mietobjekt installiert ist, sowie weitere Dritte über das Eigentum von KYOCERA am Mietobjekt zu informieren.

35. Rückgabe des Mietobjekts

- 35.1. Der Kunde verpflichtet sich, das Mietobjekt nach Beendigung des Mietvertrages in ordnungsgemässem und sauberem Zustand umgehend zurückzugeben bzw. KYOCERA uneingeschränkter Zugang zum Mietobjekt für die fachgerechte Demontage und Abtransport zu gewähren. Die Kosten für die Demontage und der Rücktransport an eine von KYOCERA zu bestimmende Adresse fallen zulasten des Kunden.
- 35.2. Die Behebung allfälliger Schäden, die durch unsachgemässe Behandlung des Mietobjekts verursacht wurden, geht zu Lasten des Kunden.

II Lizenzen

36. Gebrauchserhaltung bei Miete

Soweit die Einräumung der Nutzungsrechte an der Standardsoftware gemäss Einzelvertrag auf Zeit erfolgt (hierin als „Miete“ bezeichnet), verpflichtet sich der Kunde während der im Einzelvertrag definierten Dauer seiner Nutzungsrechte eine Maintenance für Standardsoftware gemäss Ziffer 41 und mit KYOCERA gleichzeitig Software Support gemäss Ziffer 42 zu vereinbaren. KYOCERA erbringt Gebrauchserhaltungsleistungen für die Standardsoftware ausschliesslich während der im Einzelvertrag definierten Dauer und im Rahmen der Leistungen der Hersteller-Maintenance und des Software Supports.

B3 Serviceleistungen

I Hardware

37. Umfang der Serviceleistungen

- 37.1. Sofern im Einzelvertrag vereinbart, erbringt KYOCERA für den Kunden für die im Einzelvertrag unter dem Abschnitt Vertragsobjekt aufgeführte Hardware während der vereinbarten Vertragsdauer ausschliesslich die unter dieser Ziffer aufgelisteten Serviceleistungen.
- 37.2. Für Hardware verpflichtet sich KYOCERA im Rahmen dieses Vertrages zu folgenden Serviceleistungen:
- Ausführung von Reparaturen und Störungsbehebungen via Fernwartungszugriff, am Kundendomizil oder im Service-Center. Kann auf der Seite des Kunden kein Remotezugriff für KYOCERA gewährt werden, sind die entstehenden Zusatzaufwendungen kostenpflichtig;
 - Ersatz defekter Teile im Austauschverfahren;
 - Ersatz abgenutzter Teile (Verschleissteile);
 - Überwachung der Tonerbestände und automatisierter Nachschub der notwendigen Toner an die definierte Kundenadresse durch Einsatz eines Softwaretools. Kann das Softwaretool auf der Seite des Kunden definitiv nicht eingesetzt werden, werden die Aufwendungen während der Vertragsdauer mit einer Pauschale verrechnet;
 - Lieferung des notwendigen Verbrauchsmaterials, wie Toner und Entwickler inklusive der notwendigen

Versandkosten innerhalb der Schweiz und Liechtenstein für PostPac Economy, falls im Vertrag nicht anders erwähnt. Nachgeforderte 2. Lieferungen werden zusätzlich verrechnet sofern ein Sendungsnachweis für die 1. Lieferung vorliegt;

- Einbau von Modifikationen, soweit diese vom Hersteller zur Erhöhung der Betriebssicherheit empfohlen werden.
- Die Kosten für die Arbeits- und Wegzeiten sind ebenfalls inbegriffen.

37.3. Für Hardware, für welche Bring-In Gewährleistung vereinbart ist, verpflichtet sich KYOCERA im Rahmen dieses Vertrages abschliessend zu folgenden Serviceleistungen:

- Ausführung von Reparaturen "bring in" am Standort von KYOCERA in Zürich (Deutschschweiz) bzw. Renens (Westschweiz);
- Ersatz defekter Teile im Austauschverfahren;
- Einbau von Modifikationen, soweit diese vom Hersteller zur Erhöhung der Betriebssicherheit empfohlen werden. Die Kosten für Wegzeiten werden gemäss aktueller Preisliste von KYOCERA an den Kunden verrechnet.

38. Ausnahmen und Einschränkungen der Serviceleistungen

38.1. Im Servicevertrag nicht eingeschlossen sind insbesondere:

- die Kosten von Störungsbehebungen und Reparaturen sowie der Ersatz von Bestandteilen, die als Folge von unsachgemässer Bedienung, Elementarschäden, Unfall, Diebstahl, Missbrauch, Leitungs- und Stromstörungen, etc. notwendig werden;
- die Kosten von Störungsbehebungen und Reparaturen sowie der Ersatz von Bestandteilen, die als Folge des regelmässigen Einsatzes der Hardware ausserhalb des vom Hersteller für dieses Modell angegebenen Einsatzbereichs notwendig werden;
- die Kosten von Störungsbehebungen und Reparaturen an der Scannereinheit bei höherer Anzahl gescannter als gedruckter Seiten. In diesen Fällen ist KYOCERA berechtigt eine von der Hardware und der Anzahl Scans abhängige Scanner Pauschale zu verrechnen;
- die Kosten von Reparaturen oder Reglagen sowie der Ersatz von Teilen, welche durch Verwendung von nicht von KYOCERA geliefertem oder empfohlenem Verbrauchsmaterial, insbesondere Toner, Papier und andere Druckmedien, oder Zubehör verursacht wurden;
- Revisionen, die notwendig werden, da das System die technische Lebensdauer erreicht hat;
- die Kosten, ausgelöst durch kundenseitige Änderungen/Updates an Netzwerken, Betriebssystemen oder Anpassungen der Hardwarekonfigurationen, die Veränderungen an der Konfiguration unserer Hardware beim Kunden erfordern, die eine Intervention von KYOCERA vor Ort nötig machen;
- die Kosten von Reparaturen oder Reglagen wegen der Verwendung von Verbrauchsmaterial nach dem Verfalldatum;
- die Kosten von Arbeitsleistungen und Interventionen (auch von Dritten), welche als Folge eines Resets, eines Defektes oder Ersatzes von Festplatte bzw. Speicher-Modulen entstehen;
- die Kosten von Arbeitsleistungen und Interventionen (auch von Dritten), welche aufgrund von fehlenden Geräte- und/oder fehlenden Netzwerkpasswörtern nötig wurden;
- Aufwendungen, die durch Fehlmanipulation durch den Kunden oder unbekannte Dritte an Hard- und/oder Software entstehen;

- Aufwendungen, die für die Rekonstruktion und Wiederherstellung von Daten und Systemen notwendig sind; der Kunde ist für die Erstellung und Pflege von Sicherheitskopien aller Dateien und Daten bzw. Programme verantwortlich, und zwar in vom Kunden als erforderlich erachtetem Ausmass in regelmässigen Abständen für die vollständige Rekonstruktion der Materialien und Systeme;
- notwendige Installationen und/oder Anpassungen an nicht im Vertrag integrierter Hard- und/oder Software in Zusammenhang mit Schnittstellen;
- jegliche Anpassungen und Installationen von Software;
- kundenspezifische Anpassungen von Treibern und Druckströmen;
- die Kosten von Störungsbehebungen und Reparaturen, die durch Eingriffe von nicht durch KYOCERA autorisierte Personen notwendig wurden;
- Kosten von Drittparteien, die nicht von KYOCERA für Eingriffe autorisiert wurden;
- die Lieferung von Papier und Heftklammern sowie von Tonermodulen/Patronen für Fax und Drucker (falls im Vertrag nicht anders erwähnt);
- die Versandkosten für Swiss-Express und Kurierdienste;
- Installation und Leistungen im Zusammenhang mit einem Standortwechsel der Hardware;
- die Behebung von Stillstands Schäden;

38.2. Erbringt KYOCERA trotzdem solche Leistungen, ohne hierzu verpflichtet zu sein, so kann KYOCERA hierfür eine zusätzliche Vergütung gemäss den dann gültigen Ansätzen von KYOCERA in Rechnung stellen.

38.3. Auf der Hardware vorhandene Daten und Informationen des Kunden sind vom Kunden vor einer allfälligen Zugänglichmachung oder Übergabe des Vertragsobjekts an KYOCERA zu Zwecken einer Reparatur zu löschen. Falls KYOCERA feststellt, dass der Kunde diese Löschung selbst nicht oder nicht vollständig durchgeführt hat, ist KYOCERA berechtigt, diese Daten und Informationen nach der Zugänglichmachung oder Übergabe der Hardware an KYOCERA unwiederbringlich selbst zu löschen. Eine Haftung von KYOCERA im Zusammenhang mit der Löschung oder dem Verlust solcher Daten und Informationen ist ausgeschlossen.

39. Service- und Reaktionszeiten

39.1. Servicezeiten: Die vereinbarten Serviceleistungen werden von KYOCERA zu den normalen Geschäftszeiten, also von Montag bis Freitag 08:00 bis 17:00 Uhr, ausgenommen Feiertage.

39.2. Reaktionszeiten: Als Reaktionszeit wird die Zeitdauer zwischen dem Eingang der Störungsmeldung des Kunden bei KYOCERA zwecks telefonischer Problemanalyse / Hilfestellung und/oder Terminvereinbarung und dem ersten Rückruf bzw. Rückmeldung eines Servicemitarbeiters von KYOCERA bezeichnet. Soweit im Einzelvertrag eine Reaktionszeit vereinbart ist, wird bei der Reaktionszeitberechnung die Zeitmessung für die Mittagspause von 12:00 bis 13:00 Uhr unterbrochen. Falls keine Reaktionszeit vereinbart ist, hat KYOCERA innerhalb einer in ihrem Ermessen liegenden angemessenen Zeit unter Berücksichtigung der Schwere der Störung zu reagieren.

40. Passwörter

Werden Masterpasswörter bzw. Supervisor-Passwörter durch den Kunden verwaltet, können diese von KYOCERA nicht mehr zurückgesetzt werden. Der Verlust von Passwörtern kann zu einem Totalschaden und Austausch der Hardware führen. Der Kunde übernimmt im Fall von fehlenden Geräte- und/oder Netzwerkpasswörtern sämtliche damit

verbundenen zusätzlich anfallenden Service- und Hardwarekosten.

II Software

41. Maintenance als Voraussetzung für den Software Support

- 41.1. Als Grundvoraussetzung zur Erbringung von Software-Support durch KYOCERA gemäss Ziffer 42 hiernach muss die Standardsoftware unter gültiger, lieferantenseitiger Maintenance stehen und die Maintenance entsprechend im Einzelvertrag vereinbart sein.
- 41.2. Die Maintenance des Herstellers umfasst – soweit nicht anders vereinbart – abschliessend die Zurverfügungstellung von beim Hersteller/Lieferanten von KYOCERA vorhandenen Patches, Bugfixes, Service- Packs und Updates der Standardsoftware. Die zur Verfügungsstellung dieser Softwareaktualisierung und von Aktualisierungen der beim Hersteller/Lieferanten vorhandenen Softwareokumentation erfolgt in elektronischer Form. Updates unter Releases der Standardsoftware unterliegen dem Lizenzmodell des jeweiligen Herstellers/Lieferanten und können – über die Vergütung der Maintenance hinaus – zusätzlichen Kosten unterliegen.

42. Umfang des Software Supports von KYOCERA

- 42.1. KYOCERA erbringt für den Kunden im Rahmen dieses Vertragsverhältnisses für die im Einzelvertrag unter dem Abschnitt Vertragsobjekt aufgeführte Standardsoftware während der vereinbarten Vertragsdauer ausschliesslich die unter dieser Ziffer aufgelisteten Supportdienstleistungen. KYOCERA stellt dem Kunden erbrachte Supportdienstleistungen nach Aufwand und gemäss den jeweils aktuell gültigen Ansätzen von KYOCERA in Rechnung. Sofern der Kunde ein Support Level mit KYOCERA vereinbart hat, kommt ein vereinbarter reduzierter Ansatz zur Anwendung. Abschliessende Supportdienstleistungen von KYOCERA im Falle einer Störung unter Berücksichtigung eines allenfalls abgeschlossenen Support Levels sind:
- Entgegennahme von Störungsmeldungen des Kunden bezüglich der Standardsoftware gemäss vereinbartem Support Level;
 - Telefonischer 1st Level Support für technische Störungen: KYOCERA überprüft bei der Problemanalyse und Problemisolierung, ob die gemeldete Störung Hardware oder Software bezogen ist und unternimmt dementsprechende Störungsbehebungsmaßnahmen;
 - 2nd Level Support bei Fehlfunktion oder Störungen der Standardsoftware: Ein IT-Mitarbeiter von KYOCERA setzt sich telefonisch mit dem zuständigen IT-Verantwortlichen des Kunden in Verbindung und versucht die Fehlfunktion oder Störung der Standardsoftware zu beheben. Der Support kann in Abhängigkeit der Art der Störung nach Wahl von KYOCERA per Fernwartung (Remote) oder vor Ort erfolgen;
 - Kann KYOCERA eine Störung nach eigenem Ermessen nicht selbst beheben, koordiniert und organisiert KYOCERA die Störungsbehebungsmaßnahmen durch den Softwarehersteller bzw. trifft für den Kunden die notwendigen Abklärungen mit dem Softwarehersteller;

43. Bereitschafts-/Reaktions- und Interventionszeiten

- 43.1. Bereitschaftszeit: Die Supportleistungen werden von

KYOCERA zu den normalen Geschäftszeiten, also von Montag bis Freitag 08:00 bis 17:00 Uhr, ausgenommen Feiertage, erbracht. Störungsmeldungen des Kunden haben telefonisch an die KYOCERA Servicehotline zu erfolgen. Eine Störungsmeldung gilt als bei KYOCERA eingegangen, wenn ein Mitarbeiter des Servicedesks diese telefonisch entgegengenommen oder per Mail bestätigt hat.

- 43.2. Reaktionszeit: Als Reaktionszeit wird die Zeitdauer zwischen dem ersten Rückruf bzw. Rückmeldung eines Servicemitarbeiters von KYOCERA und dem Zeitpunkt des Eingangs der Störungsmeldung des Kunden bei KYOCERA zwecks telefonischer Problemanalyse / Hilfestellung und/oder Terminvereinbarung verstanden. Die Reaktionszeit ist im Einzelvertrag gemäss dort vereinbartem Support Level geregelt. Falls keine Reaktionszeit vereinbart ist, hat KYOCERA innerhalb einer in ihrem Ermessen liegenden angemessenen Zeit unter Berücksichtigung der Schwere der Störung zu reagieren.
- 43.3. Interventionszeit: Als Interventionszeit wird die Zeitdauer zwischen dem Rückruf eines Servicemitarbeiters und dem Zeitpunkt bezeichnet, an welchem KYOCERA „On System Support“ leistet. Dieser Support kann remote oder vor Ort erfolgen. Die Interventionszeit ist im Einzelvertrag gemäss dort vereinbartem Support Level geregelt. Falls keine Interventionszeit vereinbart ist, hat KYOCERA innerhalb einer in ihrem Ermessen liegenden angemessenen Zeit unter Berücksichtigung der Schwere der Störung zu intervenieren.

44. Nicht inbegriffene Supportdienstleistungen

- 44.1. Folgende Supportdienstleistungen gehören insbesondere nicht zu den Leistungspflichten von KYOCERA im Rahmen des Supports:
- Supportdienstleistungen, die erforderlich werden, weil der Kunde eine die Installation oder Nutzung der Standardsoftware betreffende Vorschrift oder Empfehlung des Softwareherstellers missachtet hat (z.B. Änderung der IT-Infrastruktur entgegen den Vorgaben des Software-Herstellers) oder die Störung selbst verschuldet hat;
 - Störungsbehebungsmaßnahmen infolge Modifikation des Betriebssystems (Updates und Patches) oder der IT-Infrastruktur (z.B. neuer Server, Einsatz eines neuen Switches oder veränderte Prozesse durch veränderte betriebsinterne Abläufe). Nachbesserungen in solchen Fällen müssen über den Betriebssystem-Hersteller angefordert werden;
 - Supportdienstleistungen, die infolge eines Eingriffs in den Programmcode der Standardsoftware oder infolge der Änderung von Systemeinstellungen erforderlich werden;
 - Programmierung und Realisierung neuer Software-Funktionen auf Wunsch des Kunden;
 - die Durchführung oder Überprüfung von Datensicherungen;
 - Anwendersupport beim Kunden;
 - die Unterstützung von Neuinstallationen;
 - die Installation von nicht auf die Standardsoftware bezogenen Updates und Upgrades (z.B. Installation von Windows Service Packs);
 - Bereitstellungs- und Beratungsservices;
 - Instruktion und Schulung / Training.
- 44.2. Erbringt KYOCERA trotzdem solche Leistungen, ohne hierzu verpflichtet zu sein, so kann KYOCERA hierfür eine zusätzliche Vergütung gemäss ihren dann gültigen Ansätzen in Rechnung stellen.

45. Mitwirkungspflichten des Kunden

- 45.1. Der Kunde hat im Zusammenhang mit dem Support der Standardsoftware insbesondere folgende Mitwirkungspflichten:
- Sicherstellung der Verfügbarkeit (physische Anwesenheit, Remote Unterstützung etc.) eines kompetenten IT-Administrators während der Leistungserbringung durch KYOCERA;
 - zur Verfügungsstellung entsprechender Zugangsinformationen, erforderlicher Unterlagen und Informationen (Passwörter) zu den IT-Systemen beim Kunden, auf welchen die Standardsoftware installiert ist;
 - Ermöglichung des Remote-Zugriffs für die Erbringung der Supportdienstleistungen durch KYOCERA. Der Kunde hat die hierzu erforderlichen Systemvoraussetzungen zu schaffen. Verzögerungen und Mehraufwendungen gehen zu Lasten des Kunden;
 - Ermöglichung eines Zugriffs auf das IT-System mit Administratorrechten. Dies kann auch über die Anwesenheit des IT-Administrators sichergestellt werden;
 - zur Verfügungsstellung der erforderlichen Arbeitsplätze und Arbeitsmittel vor Ort (d.h. mindestens einen funktionsfähigen PC mit Netzwerkzugang);
 - Schaffung und Beibehaltung der erforderlichen technischen Voraussetzungen (d.h. Beschaffung, Herstellung und Beibehaltung der Betriebsbereitschaft der für den Betrieb der Standardsoftware notwendigen IT-Infrastruktur gemäss den Vorgaben des Softwareherstellers);
 - Erstellung und Pflege von Sicherheitskopien aller Dateien und Daten bzw. Programme, und zwar in vom Kunden als erforderlich erachtetem Ausmass in regelmässigen Abständen für die vollständige Rekonstruktion der Materialien und Systeme;
 - Installation der dem Kunden zur Verfügung stehenden Versionen der Standardsoftware (inkl. Patches, Bugfixes, Servicepacks, Updates und Upgrades). Sofern dies eine Änderung der Systemvoraussetzungen erfordert, obliegt es dem Kunden diese auf eigene Kosten vorzunehmen. KYOCERA kann Supportleistungen verweigern, wenn der Kunde Updates oder Upgrades nicht einsetzt.
- 45.2. Kommt der Kunde seinen Mitwirkungspflichten nicht rechtzeitig oder nicht vollständig nach, wird KYOCERA von ihren damit zusammenhängenden Leistungspflichten befreit und kann dem Kunden allfällige dadurch anfallende Mehraufwände separat in Rechnung stellen. Weitergehende Rechte von KYOCERA in Folge ungenügender Mitwirkung des Kunden bleiben vorbehalten. Die Mitwirkungsleistungen des Kunden erfolgen unentgeltlich und können KYOCERA nicht in Rechnung gestellt werden.
- 45.3. Eingriffe in die IT-Umgebung des Kunden (HW/ SW/ Netzwerk) werden von KYOCERA-Mitarbeitern nicht bzw. nur auf ausdrücklichen Wunsch des Kunden und unter Ausschluss der Haftung durchgeführt.
- 45.4. Sind kundenseitig Änderungen/Updates des Betriebs- oder Netzwerksystems oder Änderungen an einer Hardwarekonfiguration vorgenommen worden, und erbringt KYOCERA gestützt darauf Leistungen, erfolgen diese Leistungen gegen gesonderte Vergütung des Aufwandes.
- 45.5. Können von KYOCERA zu erbringende Dienstleistungen aufgrund fehlender Mitwirkung des Kunden nicht erbracht werden, schuldet der Kunde die Vergütung des dadurch verursachten zusätzlichen Aufwandes nach den im jeweiligen Zeitpunkt gültigen Ansätzen von KYOCERA.