



A RICOH Company

Allgemeine Geschäftsbedingungen

über Hardware-Serviceleistungen der MTI Technology GmbH

§ 1 Gegenstand des Vertrages

MTI Technology GmbH (nachfolgend auch „MTI“ genannt) erbringt ihre Serviceleistungen im Zusammenhang mit der Pflege, der im mit dem Kunden vereinbarten „Serviceschein“ aufgeführten Hardware (nachfolgend auch „die Hardware“ genannt) ausschließlich aufgrund der Bedingungen dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen (nachfolgend auch „die AGB“ genannt). Abweichende Allgemeine Geschäftsbedingungen des Kunden finden selbst dann keine Anwendung, wenn MTI ihnen nicht ausdrücklich widerspricht.

§ 2 Serviceleistungen

1. Einzelheiten der von MTI gegenüber dem Kunden zu erbringenden Serviceleistungen ergeben sich aus dem Serviceschein sowie aus mit dem Kunden gesondert getroffenen Vereinbarungen.
2. MTI setzt für die Erbringung der Serviceleistungen qualifiziertes Personal ein, das mit der im Serviceschein bezeichneten Hardware vertraut ist. MTI ist berechtigt, sich zur Erbringung der Serviceleistungen Dritter zu bedienen.
3. MTI leistet entsprechend den Angaben auf dem jeweiligen Serviceschein einen Servicedienst auf Abruf zur Behebung von Fehlern und sonstigen Mängeln, die während der Nutzung der im Serviceschein bezeichneten Hardware auftreten. Ein Fehler liegt vor, wenn die Hardware die in ihrer Leistungsbeschreibung angegebenen Funktionen nicht erfüllt, ihren Lauf unkontrolliert abbricht oder sich in anderer Weise nicht funktionsgerecht verhält, so dass die Nutzung der Hardware verhindert oder beeinträchtigt wird. Den Servicedienst kann der Kunde über einen telefonischen Support- und Informationsdienst während der Servicebereitschaft gemäß § 3 der AGB anfordern sowie für Störungsmeldungen gemäß Absatz 5 nutzen.
4. Im Rahmen der Serviceleistungen übernimmt MTI vorbeugende Inspektions- und Serviceleistungen in bestimmten, von MTI aufgrund der im Serviceschein angegebenen Spezifikation der Hardware im Einzelnen festzulegenden Zeitabschnitten. Hierin sind Nebenarbeiten, wie die Reinigung und der Austausch von Teilen sowie die Kalibrierung etc. umfasst, soweit diese für den fehler- und störungsfreien Lauf der Hardware bzw. für die Wiederherstellung der Spezifikation der Hardware erforderlich sind.
5. 24 Stunden („next day“) nach Störungsmeldung durch den Kunden (nachfolgend auch „die Reaktionszeit“ genannt) wird MTI an Werktagen mit der Erbringung der zur Beseitigung der Störungen erforderlichen Serviceleistungen beginnen. Die Störungsmeldung muss den Anforderungen des § 4 Absatz 1 der AGB genügen, dem Support- und Informationsdienst von MTI schriftlich oder fernmündlich mitgeteilt worden und von MTI bestätigt worden sein. Nach eigenem Ermessen wird MTI die Störung durch die Instandsetzung oder den Austausch defekter Hardware beseitigen. Soweit erforderlich, wird MTI dem Kunden während der Dauer der Instandsetzung Ersatzgeräte zur Verfügung stellen. Beruht die Nichteinhaltung der Reaktionszeit durch MTI auf Umständen, die MTI nicht zu vertreten hat, wird die Reaktionszeit für die Dauer der Behinderung verlängert.
6. An Hardware, die MTI nicht unmittelbar vor Inkrafttreten des Servicevertrages installiert oder gewartet hat, führt MTI eine Erstinspektion und gegebenenfalls eine Anpassung, an die im Serviceschein bezeichneten Spezifikationen gegen gesonderte Vergütung durch.
7. Nicht in den Serviceleistungen enthalten sind:
 - a) Serviceleistungen für Hardware, die nicht unter den vom Hersteller der Hardware vorgegebenen Installationsspezifikationen und/oder Einsatzbedingungen genutzt wird;
 - b) Serviceleistungen für Hardware, die kundenseitig verändert wurde;
 - c) Serviceleistungen für Hardware, die aufgrund Schäden durch höhere Gewalt, wie bspw. Blitzschlag, Feuer, Erdbeben, Hochwasser, Stromausfall, ungewöhnliche Stromschwankungen oder durch Missbrauch, unsachgemäße Behandlung oder Bedienung der Hardware durch Dritte, absichtliche Zerstörung der Hardware oder

- durch Unfälle notwendig sind;
- d) Serviceleistungen für Hardware, die aufgrund von Reparaturarbeiten und/oder Änderungen des Installationsortes der Hardware ohne die vorherige schriftliche Zustimmung von MTI notwendig werden;
 - a. Serviceleistungen für Hardware, die dadurch notwendig werden, dass die Installationsspezifikationen des Erstellers nicht hergestellt oder während der Dauer des Betriebes nicht aufrechterhalten werden;
 - e) die Unterrichtung des Personals des Kunden über den in § 2 Absatz 3 der AGB angegebenen Rahmen hinaus;
 - f) die Erbringung von Serviceleistungen im Zusammenhang mit der Umsetzung, der Installation und dem Abbau der Hardware sowie eine aus diesen Gründen erforderliche Wiederherstellung der technischen Betriebsbereitschaft; die Beratungstätigkeit über den Einsatz von Hardware-Einheiten;
 - g) die Lieferung und Installation von Verbrauchsmaterialien, z.B. Farbbändern, Tonern, Datenträgern, Barcode-Labels etc.
8. Zusätzliche Serviceleistungen gemäß Absatz 7 a) bis i) wird MTI auf Anforderung des Kunden gegen separate Berechnung erbringen, wenn MTI zum Zeitpunkt der Anforderung genügend Personal zur Verfügung steht.

§ 3 Servicebereitschaft

1. MTI wird die Serviceleistungen grundsätzlich montags bis freitags in der Zeit von 8.00 Uhr bis 17.00 Uhr erbringen, ausgenommen sind gesetzliche Feiertage.
2. Eine über Absatz 1 hinausgehende Servicebereitschaft (nachfolgend auch „die zusätzliche Servicebereitschaft“ genannt) bedarf der gesonderten Vereinbarung. Die Berechnung zusätzlicher Servicebereitschaft erfolgt nach Zeitaufwand auf der Basis der zum Zeitpunkt der Anforderung allgemein gültigen Stundensätze von MTI oder im Rahmen eines erweiterten Servicevertrages.

§ 4 Mitwirkungspflichten des Kunden

1. Bei Feststellung, Eingrenzung und Meldung von Störungen hat der Kunde die zur Hardware gehörige Anwendungsdokumentation und eventuelle Hinweise von MTI zu beachten. Der Kunde trifft im Rahmen des Zumutbaren die erforderlichen Maßnahmen zur Feststellung, Eingrenzung und Dokumentation der Störung. Hierzu gehören die Anfertigung eines Mängelberichts, von Systemprotokollen und Speicherausdrucken, die Bereitstellung betroffener Daten, von Zwischen- und Testergebnissen und andere zur Veranschaulichung der Störung geeignete Unterlagen.
2. Der Kunde gestattet dem Personal von MTI den Zugang zu der im Serviceschein angegebenen Hardware. Er hält auch die für die Durchführung örtlicher Serviceleistungen notwendigen technischen Einrichtungen, wie Stromversorgung, Telefonverbindungen und Datenübertragungsleitungen funktionsbereit und stellt diese im angemessenen Umfang kostenlos zur Verfügung.
3. Der Kunde stellt sicher, dass während der Erbringung der Serviceleistungen ein Mitarbeiter des Kunden am Installationsort der Hardware anwesend ist. Für den Fall, dass am Installationsort der Hardware Röntgen-, radioaktive oder sonstige ionisierende Strahlung auftritt oder auftreten könnte, wird der Kunde MTI vor Beginn der Serviceleistungen darüber informieren und die zur Sicherheit des Servicepersonals von MTI notwendigen Maßnahmen ergreifen. Der Kunde sichert zu, an den Installationsorten der Hardware sämtlichen, sich aus der Strahlenschutzverordnung und der Röntgenverordnung ergebenden Verpflichtungen nachzukommen.
4. Vor Beginn der Erbringung der Serviceleistungen wird der Kunde sicherstellen, dass Daten so gesichert sind, dass sie im Falle ihres Verlustes mit vertretbarem Aufwand wiederhergestellt werden können.
5. Der Kunde benennt einen am Installationsort der Hardware tätigen, für das Produkt zertifizierten Mitarbeiter als Ansprechpartner des Servicepersonals von MTI.

§ 5 Vergütung

1. Der Kunde entrichtet für die Serviceleistungen die im Serviceschein angegebenen Gebühren jeweils am Beginn eines Vertragsquartals im Voraus.
2. Im Pauschalpreis gemäß Absatz 1 nicht enthalten sind Serviceleistungen, die notwendig werden durch kundenseitige Nichteinhaltung der in der Anwendungsdokumentation der Hardware enthaltenen Anweisungen, durch andere Formen der Fehlbedienung, durch Nichteinhaltung der Mitwirkungspflichten gemäß § 4 der AGB, durch fahrlässige oder vorsätzliche Beschädigung oder Veränderung der Hardware oder aufgrund erhöhten Serviceaufwands, den der Kunde bspw. aufgrund kundenspezifischer Sicherheitsbestimmungen zu vertreten hat. Diese Serviceleistungen werden nach Zeitaufwand auf Basis der zum Zeitpunkt der Erbringung der Serviceleistungen allgemein gültigen Stundensätze von MTI berechnet.
3. Wird die Erbringung der Serviceleistungen durch Umstände, die der Kunde zu vertreten hat, verzögert, wird der Kunde MTI für die dadurch entstehenden Kosten aufgrund von Wartezeiten oder zusätzlich entstehende Kosten bspw. für eine weitere Anreise auf der Basis der zum Zeitpunkt der Erbringung der Serviceleistungen allgemein gültigen Stundensätze von MTI entschädigen.
4. Zusätzliche Serviceleistungen werden nach Art und Umfang der Leistungserbringung auf Basis der zum Zeitpunkt der Anforderung solcher zusätzlichen Serviceleistungen allgemein gültigen Stundensätze der MTI berechnet. Soweit die Arbeiten am Installationsort der Hardware auszuführen sind, werden Reise- und Unterbringungskosten dem Kunden separat in Rechnung gestellt.
5. Serviceleistungen, die auf Wunsch des Kunden außerhalb der Servicebereitschaft gemäß § 3 Absatz 1 der AGB erbracht werden, sind nach Zeitaufwand auf der Basis der zum Zeitpunkt der Anforderung allgemein gültigen Stundensätze von MTI gesondert zu vergüten.
6. Gebühren und Zuschläge sind zuzüglich der gesetzlichen Mehrwertsteuer in der jeweils geltenden Höhe zu zahlen. Sofern sich aus dem Serviceschein nichts anderes ergibt, werden Rechnungen innerhalb von vierzehn Tagen nach Rechnungsdatum ohne Abzug fällig.
7. Kommt der Kunde mit seiner Zahlungsverpflichtung in Verzug, ist MTI berechtigt, vorbehaltlich der Geltendmachung eines weiteren Verzugsschadens Verzugszinsen in Höhe von jährlich 8 Prozentpunkten über dem jeweils geltenden Basiszinssatz zu berechnen. MTI behält sich vor, daneben auch einen etwaig entstandenen weitergehenden Schaden geltend zu machen. MTI ist weiter berechtigt, die vertraglichen Leistungen einzustellen, bis der Kunde fällige Verbindlichkeiten beglichen hat.
8. Gegen Forderungen von MTI kann der Kunde nur mit unbestrittenen oder rechtskräftig festgestellten Forderungen aufrechnen. Dem Kunden steht ein Zurückbehaltungsrecht nur wegen Gegenansprüchen aus demselben Vertragsverhältnis zu.
9. MTI hat das Recht, Gebühren und Zuschläge gemäß Absatz 1 bis 5 durch schriftliche Ankündigung unter Einhaltung einer Frist von 8 Wochen zum Quartalsende zu ändern. Eine solche Änderung ist jedoch frühestens 12 Monate nach Abschluss des Servicevertrages für eine bestimmte Hardware zulässig und darf die Gebühren und Zuschläge des vorausgehenden Zwölfmonatszeitraums um nicht mehr als 12 % überschreiten. Soweit eine Erhöhung der Gebühren oder Zuschläge um mehr als 8 % des vorausgehenden Zwölfmonatszeitraums erfolgt, kann der Kunde den Vertrag binnen einer Frist von 4 Wochen nach Zugang der Ankündigung der Gebührenerhöhung kündigen.

§ 6 Geheimhaltung

1. Jede Vertragspartei verpflichtet sich, ihr während der Serviceleistungen zur Kenntnis gelangende Informationen oder Unterlagen der jeweils anderen Partei, die als Geschäfts- oder Betriebsgeheimnis gekennzeichnet oder aufgrund sonstiger Umstände eindeutig als solche erkennbar sind, während der Dauer des Vertrages und nach dessen Beendigung geheim zu halten.
2. Der Kunde wird ihm während der Dauer des Vertrages von MTI überlassene Unterlagen, Dokumente und Informationen, einschließlich von Software, nicht an Dritte weitergeben oder übertragen, Dritten nicht zur Nutzung überlassen, nicht veröffentlichen und, soweit nichts anderes vereinbart wird, außer zum Zwecke der Erstellung einer Sicherungskopie nicht kopieren.

3. Der Kunde ist nicht berechtigt, aus der MTI-Binärsoftware oder Firmware Quellprogramme oder Teile davon wiederherzustellen oder sich auf anderem Wege Kenntnisse über die Konzeption oder die Erstellung der Software oder Firmware zu verschaffen.

§ 7 Rechte des Kunden bei Sach- und Rechtsmängeln

1. [Anmerkung: Ein genereller Haftungsausschluss für Dienstleistungen ist nach AGB-Recht nicht möglich; es gelten auch hier die Grenzen des Vorsatzes, der groben Fahrlässigkeit, des Produkthaftungsgesetzes und bei Verletzung von Leib, Leben oder Gesundheit.] Sofern Werkleistungen erbracht werden, steht MTI dafür ein, dass die Ergebnisse einer vereinbarten Werkleistung mit der dort genannten Leistungsbeschreibung übereinstimmen. Dies gilt insbesondere für garantierte Beschaffenheitsmerkmale. Die fehlende Übereinstimmung der Ergebnisse der Werkleistung ist von Seiten des Kunden in einer konkreten Mängelbeschreibung gemäß § 4 Absatz 1 der AGB zu dokumentieren. MTI wird Abweichungen von der Leistungsbeschreibung innerhalb einer angemessenen Frist durch Nacherfüllung nach eigener Wahl in Form einer Instandsetzung oder durch Austausch defekter Hardware beseitigen. Mehrere Nacherfüllungsversuche sind dabei möglich. Ist die Nacherfüllung endgültig fehlgeschlagen, kann der Kunde die Herabsetzung der Vergütung verlangen oder den Vertrag fristlos kündigen. Dieser Absatz findet auch Anwendung auf eine vereinbarte Werkleistung, die als zusätzliche Leistung gemäß § 2 Absatz 7 der AGB erbracht wird.
2. Die Haftung für Mängel endet 1 Jahr nach Abnahme der Arbeitsergebnisse, oder mangels formeller Abnahme 1 Jahr nach Inbetriebnahme der betreffenden Hardware. Sie erstreckt sich nicht auf Mängel, die auf einem Abweichen von den in der Leistungsbeschreibung der Hardware und/oder eines Anpassungsdienstes angegebenen Einsatzbedingungen beruhen. Die Haftung entfällt, soweit ein Mangel darauf beruht, dass der Kunde die Arbeitsergebnisse selbst ändert oder von Dritten ohne vorherige schriftliche Zustimmung von MTI ändern lässt.
3. Tritt nach einer Anpassung der Hardware ein auf dieser Anpassung beruhender oder bisher verborgen gebliebener Mangel auf, ist dieser im Rahmen des Wartungsdienstes gemäß § 2 Absatz 3 der AGB zu beheben oder zu umgehen.
4. Ist eine Mängelbeseitigung oder Umgehung im Rahmen des Wartungsdienstes gemäß § 2 Absatz 3 der AGB innerhalb einer Frist von drei Monaten nicht möglich, kann der Kunde den Vertrag fristlos kündigen. Macht er hiervon keinen Gebrauch, entfällt für die betreffende Hardware die Gebührenpflicht. MTI kann daraufhin ihrerseits den Vertrag mit einer Frist von einem Monat kündigen.

§ 8 Haftung

1. MTI haftet unabhängig vom Rechtsgrund nach den gesetzlichen Bestimmungen, sofern der Kunde Schadensersatzansprüche geltend macht, die auf Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit beruhen. Soweit keine vorsätzliche Vertragsverletzung vorliegt, ist die Schadensersatzhaftung auf den vorhersehbaren, vertragstypischen Schaden begrenzt.
2. MTI haftet auch nach den gesetzlichen Bestimmungen, sofern MTI schuldhaft eine wesentliche Vertragspflicht verletzt. Auch in diesem Fall ist jedoch die Schadensersatzhaftung auf den vorhersehbaren, vertragstypischen Schaden begrenzt. Eine wesentliche Vertragspflicht liegt vor, wenn sich die Pflichtverletzung auf eine Pflicht bezieht, auf deren Erfüllung der Kunde vertraut hat und auch vertrauen durfte.
3. MTI haftet insbesondere nicht für entgangenen Gewinn, ausgebliebene Einsparungen, mittelbare Schäden und Folgeschäden. Für den Verlust von Daten haftet MTI nur dann, wenn ein solcher Verlust durch angemessene Datensicherungsmaßnahmen seitens des Kunden nicht vermeidbar gewesen wäre.
4. Die obigen Haftungsbeschränkungen gelten sinngemäß auch zugunsten der Mitarbeiter und Beauftragten von MTI.
5. Die Haftung für Personenschäden sowie für Schäden nach dem Produkthaftungsgesetz oder wegen des Fehlens zuvor garantierter Beschaffenheitsmerkmale bleibt unberührt. Im Übrigen ist die Haftung von MTI ausgeschlossen.
6. Der Kunde wird MTI von allen Ansprüchen Dritter freistellen, die darauf zurückzuführen sind, dass die nach Maßgabe dieses Vertrages gewartete Hardware entweder nicht im Eigentum des Kunden steht oder der Kunde nicht sonstwie zu deren Nutzung und Wartung im Sinne

dieses Vertrages berechtigt ist.

§ 9 Vertragsdauer

1. Der Vertrag tritt mit Unterzeichnung in Kraft und hat eine Mindestlaufzeit von 12 Monaten, sofern nicht im Serviceschein etwas anderes vereinbart ist.
2. Der Vertrag verlängert sich jeweils um ein weiteres Jahr, wenn er nicht von mindestens einer Partei unter Einhaltung einer Kündigungsfrist von drei Monaten zum Ende des jeweiligen Vertragsjahres gekündigt wird.
3. Die Parteien sind berechtigt, den Vertrag ganz oder teilweise fristlos zu kündigen, wenn eine Partei gegen eine ihr aufgrund dieses Vertrages obliegende Verpflichtung auch nach Ablauf einer ihr zur Beseitigung des Verstoßes eingeräumten Nachfrist verstößt. MTI ist darüber hinaus zur fristlosen Kündigung des Vertrages berechtigt, wenn der Kunde Insolvenz angemeldet hat oder mit einer Zahlung um mehr als 2 Monate in Verzug geraten ist. Das Recht beider Parteien den Vertrag außerordentlich aus wichtigem Grund zu kündigen, bleibt im Übrigen unberührt.
4. Kündigungen bedürfen der Schriftform.

§ 10 Sonstiges

1. Änderungen oder Ergänzungen dieses Vertrages bedürfen der Schriftform. Dies gilt auch für Änderungen des Schriftformerfordernis selbst.
2. Der Kunde ist nicht berechtigt, Rechte und/oder Pflichten aus diesem Vertrag ohne die vorherige schriftliche Zustimmung von MTI auf Dritte zu übertragen bzw. Dritten deren Ausübung zu überlassen.
3. Dieser Vertrag unterliegt deutschem Recht. Die Anwendung des Übereinkommens der Vereinten Nationen vom 11.4.1980 über Verträge über den internationalen Warenkauf (CISG) ist ausgeschlossen.
4. Vorbehaltlich einer abweichenden Vereinbarung ist ausschließlicher Gerichtsstand für Rechtsstreitigkeiten aus diesem Vertrag Wiesbaden. MTI hat das Recht, den Kunden auch an seinem gesetzlichen Gerichtsstand zu verklagen.
5. Sollten einzelne Bestimmungen dieses Vertrages nicht rechtswirksam sein oder ihre Rechtswirksamkeit durch einen späteren Umstand verlieren oder sollte sich in diesem Vertrag eine Lücke bzw. das Fehlen der Voraussetzungen für ein Leistungsschutzrecht herausstellen, so wird hierdurch die Rechtswirksamkeit der übrigen Bestimmungen nicht berührt. Anstelle der unwirksamen Vertragsbestimmungen bzw. zur Ausfüllung von Lücken soll eine angemessene Regelung treten, die, soweit rechtlich und faktisch möglich, dem am nächsten kommt, was die Vertragsparteien gewollt haben würden, sofern sie diesen Punkt bedacht hätten.