

ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN FÜR MIET-, SERVICE-, WERK- UND BERATUNGSVERTRÄGE

der Canon Deutschland GmbH
(im Folgenden „Canon“)

A. Allgemeine Bestimmungen

1. Geltungsbereich

- 1.1. Nachstehende Allgemeinen Geschäftsbedingungen gelten ausschließlich; abweichende oder ergänzende Bedingungen des Vertragspartners, insbesondere Vertragsstraferegelungen, werden nicht Vertragsinhalt, es sei denn, Canon hat deren Geltung ausdrücklich schriftlich bestätigt. Die AGB gelten in ihrer jeweils gültigen Fassung auch für alle künftigen Vereinbarungen (Miet-, Service-, Werk- und Beratungsverträge) mit dem Vertragspartner.
- 1.2. Diese AGB gelten nur gegenüber Unternehmern, juristischen Personen des öffentlichen Rechts und öffentlich-rechtlichen Sondervermögen im Sinne des § 310 Abs. 1 BGB.

2. Vertragschluss, Leistungsinhalt, Schriftform

- 2.1. Die Angebote von Canon sind freibleibend, sofern sich aus den Umständen nichts anderes ergibt. Vom Vertragspartner unterzeichnete Vertragscheine (Miet- und/oder Serviceschein) verstehen sich als Angebot des Vertragspartners, sofern nicht im Einzelfall erkennbar, etwa durch beiderseitige Unterzeichnung, der sofortige Vertragsschluss vereinbart wurde. Canon kann ein solches Angebot binnen 4 Wochen annehmen.
- 2.2. Der geschuldete Leistungsinhalt ergibt sich - soweit nicht etwas Abweichendes vereinbart wurde - abschließend aus der schriftlichen Auftragsbestätigung von Canon bzw. bei sofortigem Vertragsschluss (Ziff. 2.1) aus dem jeweiligen Schein (Miet- und/oder Serviceschein) sowie aus diesen Allgemeinen Geschäftsbedingungen.
- 2.3. Sämtliche Vereinbarungen sowie etwaige nachträgliche ergänzende oder abweichende Zusatzvereinbarungen bedürfen zu ihrer Wirksamkeit der Schriftform. Dies gilt auch für die Aufhebung dieses Schriftformerfordermissses. Für die Wahrung der Schriftform ist die Textform (E-Mail, Fax) ausreichend.

3. Zahlungsbedingungen, Zurückbehaltungsrecht, Aufrechnung, Unsicherheitseinrede, Abtretungsverbot

- 3.1. Preisangaben von Canon verstehen sich ohne anfallende Liefer-, Transport- und Installationskosten und zzgl. der jeweils gültigen gesetzlichen Umsatzsteuer. Alle Leistungen von Canon sind sofort und ohne Abzug zur Zahlung fällig. In Rechnungen ausgewiesene Zahlungsfristen gelten nicht als Fälligkeitsregelung.
- 3.2. Der Vertragspartner ist verpflichtet, Canon ein SEPA-Lastschriftmandat zu erteilen und bei Fälligkeit seiner Zahlungsverpflichtungen für ausreichende Deckung zu sorgen. Die Vorabinformation des Zahlenden, anhand der eine Belastung mittels SEPA-Lastschrift angekündigt wird, erfolgt mit der Rechnung und muss dem Vertragspartner bzw. Zahlenden mindestens einen Tag vor Fälligkeit der Zahlung zugegangen sein.
- 3.3. Bei Zahlungsverzug ist Canon berechtigt, Verzugszinsen in Höhe von 8 % über dem Basiszinssatz zu verlangen. Die Geltendmachung eines weiteren Schadens bleibt vorbehalten.
- 3.4. Canon ist berechtigt, sämtliche ihr aus der Geschäftsverbindung obliegenden Leistungen zu verweigern oder nur noch gegen Vorauszahlung zu erbringen, solange der Vertragspartner mit seinen Zahlungsverpflichtungen in Verzug ist. Zur Aufrechnung oder Zurückbehaltung ist der Vertragspartner nur berechtigt, wenn sein Gegenanspruch unbestritten oder rechtskräftig festgestellt ist.
- 3.5. Ist Canon verpflichtet, vorzuleisten, kann die Leistung - ohne dass Verzug eintritt - verweigert werden, sofern nach Abschluss des Vertrags Umstände erkennbar werden, die den Schluss zulassen, dass der Vertragspartner seine Gegenleistung, insbesondere seine Zahlungsverpflichtung, nicht erfüllen kann. In diesem Fall ist Canon berechtigt, eine angemessene Frist zu bestimmen, innerhalb welcher der Vertragspartner Zug um Zug gegen Erbringung der Leistung zu zahlen oder Sicherheit zu leisten hat. Nach erfolglosem Ablauf der Frist kann Canon vom Vertrag zurücktreten bzw. kündigen und Ersatz des entstandenen Schadens oder der vergeblichen Aufwendungen verlangen.
- 3.6. Ansprüche des Vertragspartners dürfen ohne vorherige schriftliche Zustimmung von Canon nicht an Dritte abgetreten werden.

4. Lieferungen, Termine, Selbstbelieferungsvorbehalt, Verzug von Canon, Betriebs-/Funktionsbereitschaft

- 4.1. Lieferungen erfolgen auf Werk, d. h. auf Kosten und Gefahr des Vertragspartners.
- 4.2. Liefer- und Leistungszeit ergeben sich aus der Auftragsbestätigung von Canon bzw. bei sofortigem Vertragsschluss (Ziff. 2.1) aus dem jeweiligen Schein. Ist nichts Abweichendes vereinbart, handelt es sich bei angegebenen Terminen jeweils um „Circa-Angaben“. Die endgültigen Termine werden von Canon mit angemessener Frist angekündigt. Canon ist zu Teillieferungen und -leistungen berechtigt soweit diese dem Vertragspartner zumutbar sind; etwaige Ansprüche des Vertragspartners wegen Leistungsstörungen werden hierdurch nicht berührt.
- 4.3. Alle Leistungsverpflichtungen von Canon stehen unter dem Vorbehalt der rechtzeitigen und richtigen Selbstbelieferung. Canon ist bei unverschiedeter, nicht rechtzeitiger oder nicht richtiger Selbstbelieferung und bei sonstigen von ihr nicht zu vertretenden Hindernissen wie höherer Gewalt (z.B. Naturkatastrophen, ungewöhnliche Witterungsbedingungen, Unruhen, Streik, Aussperrung) berechtigt, die Lieferung oder Leistung - ohne dass Verzug eintritt - um die Dauer der hierdurch verursachten Verhinderung hinauszuschieben.
- 4.4. Für Schadensersatzansprüche gegen Canon im Falle einer von Canon zu vertretenden Verzögerung der Leistung gilt Ziff. 9.
- 4.5. Soweit vereinbart, wird Canon Hardware betriebsbereit anschließen bzw. Software funktionsfähig installieren. Die Betriebsbereitschaft bzw. Funktionsfähigkeit wird durch störungsfreien Ablauf der Prüfprogramme bzw. einen Testlauf nachgewiesen. Der Vertragspartner hat im Anschluss die Betriebsbereitschaft bzw. Funktionsfähigkeit durch Unterzeichnung eines Übergabeprotokolls zu bestätigen.

5. Eigentumsschutz, -vorbehalt, Versicherungspflicht, Vorkaufrecht, Eigentum an Behältnissen

- 5.1. Über Beschädigungen, Pfändungen oder sonstige Eingriffe in die im Eigentum von Canon stehenden Sachen hat der Vertragspartner Canon unverzüglich schriftlich zu informieren. Im Falle der Pfändung einer im Eigentum von Canon stehenden Sache hat der Vertragspartner sämtliche Kosten der Wiederbeschaffung einschließlich der Rechtsverfolgungskosten zu tragen, soweit diese bei dem Dritten nicht beigetrieben werden können.
- 5.2. Das Eigentum an veräußerten Sachen bleibt bis zur vollständigen Zahlung sämtlicher Forderungen von Canon aus der Geschäftsverbindung vorbehalten. Die Weiterveräußerung, Verpfändung, Sicherungsübereignung oder andere Verfügung über die veräußerte Sache durch den Vertragspartner ist, solange der Eigentumsvorbehalt besteht, unzulässig.
- 5.3. Der Vertragspartner ist verpflichtet, unter Eigentumsvorbehalt bzw. im Eigentum von Canon stehende Sachen pfleglich zu behandeln. Der Vertragspartner ist verpflichtet, diese gegen die von ihm zu vertretende Beschädigung und Zerstörung einschließlich der daraus resultierenden Vermögensschäden auf eigene Kosten zu versichern. Der Vertragspartner tritt schon jetzt sämtliche Ansprüche aus dem Versicherungsvertrag an Canon ab. Canon ist berechtigt, die Vorlage von Nachweisen über das Bestehen des Versicherungsschutzes zu verlangen.
- 5.4. Der Vertragspartner kann eine Freigabe der Sicherheiten verlangen, soweit der realisierbare Wert der Sicherheiten die noch offenen Forderungen um mehr als 20 % übersteigt; die Auswahl der freizugebenden Sicherheiten steht Canon zu.
- 5.5. Der Vertragspartner räumt Canon für die an ihn übereigneten Gegenstände ein Vorkaufrecht ein.
- 5.6. Der Vertragspartner ist verpflichtet, Canon und seinen Beauftragten zu Prüfzwecken Zutritt zu den unter Eigentumsvorbehalt bzw. im Eigentum von Canon stehenden Sachen im Rahmen der üblichen Geschäftszeiten zu gewähren.
- 5.7. Kennzeichnungen, insbesondere Schilder, Seriennummern, Aufschriften, Urheberrechtsvermerke, Marken oder Ähnliches dürfen nicht entfernt, verändert oder unkenntlich gemacht werden.

6. Neben- und Mitwirkungspflichten des Vertragspartners

- 6.1. Der Vertragspartner hat innerhalb seines Verantwortungsbereichs dafür Sorge zu tragen, dass Canon zu den angekündigten Terminen die vertraglich geschuldete Leistung, insbesondere zu überlassende Hard- und Software in die vorgesehenen Räume zu liefern und betriebsbereit anzuschließen bzw. funktionsfähig zu installieren und Serviceleistungen ungehindert erbringen kann. Erkennbare Leistungshindernisse oder Erschwernisse sind Canon mit angemessener Frist vorab schriftlich anzuzeigen. Erhöht sich der Aufwand von Canon wegen einer unterlassenen Mitteilung, kann Canon auch Vergütung des dafür anfallenden Mehraufwandes verlangen.
- 6.2. Der Vertragspartner wird Canon nach deren näherer Maßgabe zum Zwecke der - soweit vertraglich vereinbart und technisch möglich - Analyse der Funktionalität, Diagnose und Behebung von Störungen sowie Installation von Software-Updates und -Upgrades auf die den Gegenstand der vertraglich geschuldeten Leistungen bildende Hardware und Software Fernzugriff über Telekommunikationsmittel gestatten (Remote Diagnose). Der Vertragspartner wird die hierzu erforderliche Infrastruktur auf eigene Kosten bereitstellen. Die Remote Diagnose durch Canon bedarf in jedem Einzelfall der vorherigen Autorisierung durch den Vertragspartner. Der Vertragspartner wird diese Autorisierung - soweit zumutbar - jeweils unverzüglich auf Verlangen von Canon erteilen. Soweit Canon im Rahmen der Remote Diagnose Zugriff auf Daten des Vertragspartners erhalten sollte, werden diese streng vertraulich behandelt und Canon wird alle diesbezüglichen gesetzlichen Vorgaben, insbesondere des Bundesdatenschutzgesetzes, einhalten.
- 6.3. Dem Vertragspartner obliegt zur Erhaltung von Erfüllungs- und etwaigen Mängelansprüchen im Übrigen insbesondere die Einhaltung der nachstehenden Bedingungen:
 - (a) Anschluss-/Installationsvoraussetzungen
 - Benennung und Überlassung des zur Unterstützung der Anschluss-/Installationsarbeiten erforderlichen qualifizierten Personals
 - Ermöglichen eines Testlaufs bzw. des Ablaufs der Prüfprogramme zu den üblichen Betriebsbedingungen und Gewährung der hierfür erforderlichen Rechenzeiten
 - Für e-Maintenance: Registrierung der Systeme über das e-Maintenance Formular. Jedes System muss für die Kommunikation in das Internet freigeschaltet werden.
 - Eine Freischaltung des Port 80/443 für die einzelnen IP-Adressen/MAC-Adressen in das Internets da die e-Maintenance-Kommunikation vom System zum Canon Host direkt über eine verschlüsselte SSL-Verbindung stattfindet..
 - (b) Betrieb
 - Betrieb von Hard- und Software nur durch qualifiziertes, insbesondere eingewiesenes oder geschultes, Personal unter Beachtung der Betriebs- und Bedienungsbedingungen sowie -anweisungen von Canon
 - Schutz von Hard- und Software vor Beschädigung und Zerstörung, insbesondere Verwendung von geeigneten Schutzvorrichtungen (bspw. Virenschutzprogramm oder Firewall) zum Schutz vor Eingriffen und Einwirkungen Dritter
 - Einhaltung der Vorgaben für den Einsatz von Verbrauchsmaterial (bspw. Papier, Tinte, Toner) sowie Ersatz- und Verschleißteilen
 - (c) Software- und Datenpflege
 - Installation verfügbarer (insbesondere sicherheitsrelevanter) Software-Updates
 - Regelmäßige Pflege der Speichermedien (z. B. Auslagerung von Massendaten)
 - Laufende Datensicherung, insbesondere vor Durchführung angekündigter Servicearbeiten, um das Datenverlustrisiko zu minimieren
 - (d) Rahmenbedingungen für Service
 - Benennung eines qualifizierten Ansprechpartners sowie eines Stellvertreters
 - Unverzügliche Meldung und detaillierte Beschreibung von auftretenden Störungen anhand zweckdienlicher Unterlagen (Fehlerprotokolle etc.)
 - Ermöglichen der Nutzung und des Zugriffs auf alle Informationen, Daten, Dokumentationen, Rechnerzeit, die Installationsumgebung
 - zur Verfügung stellen von Arbeitsplatz, Stellplatz, Personal,

- Bürodienstleistungen, Hardware, Software und sonstige Hilfsmittel, die Canon zumutbar zur Erfüllung dieses Vertrags benötigt.
 - Ermöglichen der etwaig erforderlichen Testläufe bzw. des erforderlichen Ablaufs der Prüfprogramme zu den üblichen Betriebsbedingungen und Gewährung der hierfür erforderlichen Rechenzeiten
 - (e) Rahmenbedingungen für den Bezug von Verbrauchsmaterial bei All-in-Verträgen
 - Bereitstellung geeigneter und ausreichender Lagerfläche für Verbrauchsmaterial.
- 6.4. Die Einhaltung gewerberechtlicher, immissionsschutzrechtlicher (für den Einsatz von Verbrauchsmaterialien, die organische Lösungsmittel enthalten, können besondere gesetzliche Anforderungen bestehen) und sonstiger öffentlich-rechtlicher Vorschriften sowie die Einholung gegebenenfalls erforderlicher behördlicher Genehmigungen obliegt dem Vertragspartner, soweit Canon hierzu nicht aufgrund zwingender öffentlich-rechtlicher Vorgaben verpflichtet ist.
- 6.5. Sämtliche Kosten im Zusammenhang mit der Durchführung arbeitsrechtlicher, insbesondere berufsgenossenschaftlicher Prüfungen trägt der Vertragspartner.

7. Mängelrechte, Rücktritt, Eigentum an ausgetauschten Gegenständen

- 7.1. Offen erkennbare Mängel sind Canon zur Erhaltung der Mängelrechte innerhalb von 5 Werktagen nach Ablieferung, Überlassung oder Abnahme, verdeckte, innerhalb der Verjährungsfrist auftretende Mängel innerhalb von 5 Werktagen nach Entdeckung schriftlich anzuzeigen.
- 7.2. Der Vertragspartner ist verpflichtet, Canon alle für die Beseitigung von Mängeln benötigten Unterlagen und Informationen zur Verfügung zu stellen.
- 7.3. Erfolgte eine Mängelrüge zu Unrecht, ist Canon berechtigt, die ihr entstandenen Aufwendungen vom Vertragspartner ersetzt zu verlangen.
- 7.4. Bei einer nur unerheblichen Minderung der Tauglichkeit zum vertragsgemäßen Gebrauch bestehen keine Ansprüche wegen Mängeln der vertraglichen Leistung.
- 7.5. Die Mängelrechte sind ausgeschlossen, sofern ein Mangel auf dem unsachgemäßen Betrieb, insbesondere der Verwendung von nicht von Canon zum Einsatz freigegebenen Verbrauchsmaterialien oder Verschleiß- und Ersatzteilen, der Verwendung von Verbrauchsmaterialien nach Ablauf des jeweiligen Haltbarkeitsdatums, der unsachgemäßen Bedienung oder Behandlung der Hard- oder Software oder einer nicht von Canon freigegebenen Änderung bzw. Umarbeitung der überlassenen Hard- bzw. Software oder auf mangelnder Kompatibilität oder Leistungsfähigkeit nicht von Canon überlassener Dritt-Hard- bzw. Software beruht.
- 7.6. Die Verwendung von Recyclingkomponenten, deren Funktionsfähigkeit, technische Zuverlässigkeit und Lebensdauer der von Neuteilen entspricht, begründet keinen Mangel der Lieferung oder Leistung von Canon. Die Neuwertigkeit eines Vertragsgegenstandes wird durch eine nur geringfügige Nutzung zu Test- oder Vorführzwecken nicht beeinträchtigt.
- 7.7. Servicezeiten gelten nicht als Ausfallzeiten, soweit die Servicemaßnahme nicht auf der von Canon zu vertretenden Mangelhaftigkeit des Vertragsgegenstandes beruht (bspw. Instandhaltungsmaßnahmen, Einspielen von Updates, unsachgemäße Bedienung und Behandlung).
- 7.8. Der Vertragspartner kann Zahlungen bei Vorliegen eines Mangels im verhältnismäßigen Umfang nur dann zurückhalten, wenn die Berechtigung der Mängelrüge unbestritten ist oder rechtskräftig feststeht. Ein Zurückbehaltungsrecht des Vertragspartners besteht nicht, wenn seine Mängelansprüche verjährt sind und nicht unbestritten sind oder rechtskräftig feststehen.
- 7.9. Das Rücktrittsrecht des Vertragspartners ist ausgeschlossen, wenn Canon den zum Rücktritt berechtigenden Umstand nicht zu vertreten hat. Das Recht des Vertragspartners, im Falle der beiderseits nicht zu vertretenden Unmöglichkeit der mangelfreien Leistung zurückzutreten, bleibt unberührt.
- 7.10. Im Rahmen von Lieferungen und Leistungen von Canon oder der Mängelbehebung ausgewechselte Ersatz- oder Verschleißteile gehen, sofern nichts anderes vereinbart ist, ins Eigentum von Canon über.

8. Schutzrechte Dritter

- 8.1. Canon gewährleistet, dass durch die Überlassung und Nutzung der von Canon erbrachten, vertragsgemäß genutzten Leistungen in der Bundesrepublik Deutschland keine Rechte Dritter verletzt werden.
- 8.2. Werden gegen den Vertragspartner von einem Dritten Ansprüche aus oder im Zusammenhang mit einer behaupteten, von Canon zu vertretenden Rechtsverletzung geltend gemacht, haftet Canon gegenüber dem Vertragspartner innerhalb einer Verjährungsfrist von 12 Monaten ab gesetzlichem Verjährungsbeginn wie folgt: Canon wird nach ihrer Wahl auf ihre Kosten für die betreffenden Leistungen innerhalb angemessener Frist entweder ein Nutzungsrecht erwirken oder sie so ändern, dass das Schutzrecht nicht verletzt wird, die Leistung jedoch gleichwertig bleibt. Ist dies Canon nicht zu angemessenen Bedingungen möglich, stehen dem Vertragspartner die gesetzlichen Minderungs-, Rücktritts- bzw. Kündigungsrechte sowie die Schadensersatzansprüche gemäß Ziff. 9 zu.
- 8.3. Die in Ziff. 8.2 genannten Verpflichtungen von Canon bestehen nur, soweit der Vertragspartner Canon über die vom Dritten geltend gemachten Ansprüche unverzüglich schriftlich verständigt, eine Verletzung nicht anerkennt und Canon alle Abwehrmaßnahmen und Vergleichshandlungen vorbehalten bleiben.
- 8.4. Stellt der Vertragspartner die Nutzung der Leistungen aus Schadensminderungs- oder sonstigen wichtigen Gründen ein, ist er verpflichtet, den Dritten darauf hinzuweisen, dass mit der Nutzungseinstellung kein Anerkenntnis einer Schutzrechtsverletzung verbunden ist.
- 8.5. Ansprüche des Vertragspartners sind ausgeschlossen, soweit er die Schutzrechtsverletzung zu vertreten hat.
- 8.6. Ansprüche des Vertragspartners sind ferner ausgeschlossen, soweit die Schutzrechtsverletzung durch spezielle Vorgaben des Vertragspartners, durch eine von Canon nicht voraussehbare Nutzung oder dadurch verursacht wird, dass die Lieferung oder Leistung vom Vertragspartner verändert oder zusammen mit nicht von Canon erbrachten Leistungen eingesetzt wird.
- 8.7. Canon übernimmt keine Gewähr für Schutzrechtsverletzungen durch in den Vertragsgegenstand eingebundene Hard- oder Software-Komponenten Dritter.

9. Schadensersatzhaftung von Canon

- 9.1. Eine Haftung von Canon, ihrer Organe, Mitarbeiter und Erfüllungsgehilfen auf Schadensersatz – gleich aus welchem Rechtsgrund – besteht nur, wenn der Schaden
- (a) durch eine schuldhafte Verletzung einer Pflicht, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrags überhaupt erst ermöglicht, deren Verletzung die Erreichung des Vertragszwecks gefährdet oder auf deren Einhaltung der Vertragspartner regelmäßig vertraut (wesentliche Vertragspflicht), verursacht worden oder
- (b) auf grobe Fahrlässigkeit oder Vorsatz zurückzuführen ist. Im Übrigen ist eine Haftung auf Schadensersatz – gleich aus welchem Rechtsgrund – ausgeschlossen.
- 9.2. Haftet Canon gemäß Ziff. 9.1 (a) für die Verletzung einer vertragswesentlichen Pflicht, ohne dass grobe Fahrlässigkeit oder Vorsatz vorliegen, so ist die Haftung auf denjenigen Schadensumfang begrenzt, mit dessen Entstehen Canon bei Vertragsschluss aufgrund der ihr zu diesem Zeitpunkt bekannten Umstände typischerweise rechnen musste, maximal jedoch bis zur Höhe des Vertragswertes.
- 9.3. Schadensersatzansprüche wegen Verzuges der Leistung kann der Vertragspartner in Höhe von je 0,5 % für jede vollendete Woche des Verzuges, insgesamt jedoch höchstens in Höhe von 5 % des Wertes der verzögerten Leistung verlangen. Darüber hinausgehende Ansprüche bleiben nach Maßgabe der Ziff. 9.2 unberührt.
- 9.4. Canon haftet nicht für mittelbare Schäden, Mangelfolgeschäden und entgangenen Gewinn.
- 9.5. Soweit ein Schaden - unmittelbar oder mittelbar - auf einem Datenverlust beruht, ist die Haftung von Canon auf den Wiederherstellungsaufwand beschränkt, der bei regelmäßiger gefahrensprechender Datensicherung eingetreten wäre.
- 9.6. Die vorstehenden Haftungsbeschränkungen bzw. -ausschlüsse gelten nicht bei Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit sowie bei der schuldhaften Verletzung von Leben, Körper und Gesundheit, für Haftungsansprüche nach dem Produkthaftungsgesetz sowie im Falle einer vertraglich vereinbarten, verschuldensunabhängigen Einstandspflicht (Garantie).

10. Erfüllungsgehilfen, Verschwiegenheit, Datenschutz

- 10.1. Canon ist berechtigt, zum Zwecke der Vertragserfüllung Erfüllungsgehilfen einzuschalten.
- 10.2. Der Vertragspartner verpflichtet sich, sämtliche ihnen im Rahmen der Geschäftsverbindung zugänglich werdenden Informationen und Daten, die als vertraulich bezeichnet oder aufgrund sonstiger Umstände als vertraulich, insbesondere als Geschäfts- oder Betriebsgeheimnisse, erkennbar sind, unbefristet geheim zu halten und - soweit nicht zur Erreichung des Vertragszwecks geboten - weder aufzuzeichnen noch an Dritte weiterzugeben oder in irgendeiner Weise zu verwerten. Mitarbeiter sowie eingeschaltete Dritte sind in diesem Sinne zu verpflichten.
- 10.3. Zum Schutz personenbezogener Daten wird Canon die einschlägigen Bestimmungen zum Datenschutz beachten, insbesondere die von ihr bei der Vertragserfüllung eingesetzten Personen im Falle der Datenverarbeitung auf das Datengeheimnis i.S.d. § 5 BDSG verpflichten.

11. Gerichtsstand, Exportkontrolle

- 11.1. Gerichtsstand für alle Streitigkeiten aus der Geschäftsverbindung ist Krefeld. Das beiderseitige Recht, den Vertragspartner an seinem allgemeinen Gerichtsstand in Anspruch zu nehmen, bleibt unberührt.
- 11.2. Im Falle des Exports des Vertragsgegenstandes ist der Vertragspartner für die Einhaltung der hierfür maßgeblichen Bestimmungen, insbesondere des Außenhandelsgesetzes sowie der ggf. anwendbaren US-Exportkontrollvorschriften, verantwortlich.

B. Gemeinsame Bestimmungen für Dauerschuldverhältnisse

1. Kündigung, Laufzeitverlängerung

- 1.1. Das Vertragsverhältnis kann mit einer Frist von 3 Monaten zum Ende der Vertragslaufzeit gekündigt werden. Unterbleibt die Kündigung, verlängert sich der Vertrag jeweils um 12 Monate.
- 1.2. Canon ist berechtigt, das Vertragsverhältnis vor Ablauf der fest vereinbarten Vertragslaufzeit außerordentlich fristlos zu kündigen, wenn der Vertragspartner seine Zahlungen endgültig einstellt oder sich für zwei aufeinanderfolgende Monate mit der Bezahlung des im Vertrag vereinbarten Entgelts oder eines wesentlichen Teilbetrages des Entgelts <oder über einen Zeitraum von mehr als zwei Monaten mit der Bezahlung von Rechnungen, deren Höhe die Summe von zwei Monatsrechnungen erreicht> in Verzug befindet.
- 1.3. Das Recht beider Vertragsparteien zur fristlosen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt.
- 1.4. Jede Kündigung bedarf zu ihrer Wirksamkeit der Schriftform. Für die Wahrung der Schriftform ist die Textform (E-Mail, Fax) ausreichend.

2. Vergütung, Verfall von Inklusivvolumen

- 2.1. Besteht keine abweichende Vereinbarung, ist die vereinbarte monatliche nutzungsunabhängige Vergütung jeweils vierteljährlich im Voraus zum ersten Werktag des Quartals fällig und zu bezahlen. Beginnt der Vertrag nicht mit dem Quartal, ist die zeitanteilige Vergütung für dieses Quartal sofort mit Vertragsbeginn fällig.
- 2.2. Die nutzungsabhängigen Vergütungsbestandteile („Klicks“) sind im jeweiligen Vertrag vereinbart. Unterschiedliche Druckapplikationen (z.B. s/w und Farbe) werden ebenfalls voneinander unabhängig gezählt und berechnet. Eine Verrechnung zwischen den verschiedenen Formaten ist ausgeschlossen.
- 2.3. Sofern nichts anderes vereinbart, ist der Vertragspartner verpflichtet, Canon jeweils zum fünften Werktag eines jeden Monats die Zählerstände des Vormonats zu melden. Die Zählerstandsmeldepflicht ist eine wesentliche Vertragspflicht. Canon wird nach entsprechender Zählerstandsmeldung die jeweilige Seitenabrechnung erstellen.
- 2.4. Erfolgt die vollständige Zählerstandsmeldung pro System (alle Zähler) durch den Vertragspartner nicht fristgemäß, ist Canon berechtigt, entweder die Zählerstände auf Kosten des Vertragspartners in dessen Geschäftsräumen ablesen zu lassen oder die Canon zustehende Vergütung auf der Grundlage

- einer Schätzung der innerhalb des Abrechnungszeitraumes gefertigten Seiten im Sinne von § 315 BGB zu bestimmen. Die Schätzung wird sich an den vom Vertragspartner bis zu diesem Zeitpunkt erstellten Seiten und den bisher abgelesenen Zählerständen orientieren.
- 2.5. Ist die Vergütung für eine oder mehrere Abrechnungsperioden auf Grund dieser Schätzung bestimmt worden, so kann der Vertragspartner eine Abrechnung nach tatsächlich gefertigten Seiten erstmals wieder für jene Abrechnungsperiode beanspruchen, für deren Ende er sämtliche Zählerstände vollständig lt. vertraglich festgelegtem Meldeverfahren zur Verfügung gestellt hat. Das Recht von Canon, die Zählerstände feststellen zu lassen und die Abrechnung nach tatsächlichem Verbrauch auf Grundlage dieser Feststellung wieder aufzunehmen, bleibt davon unberührt.
 - 2.6. Canon verpflichtet sich während der ersten 12 Monate nach Inkrafttreten der Vereinbarung keine Preiserhöhung vorzunehmen. Danach behält sich Canon das Recht vor, bei gestiegenen Gemein- und / oder Bezugskosten die Preise zu Beginn eines Monats angemessen zu erhöhen. Dies erfolgt durch schriftliche Anzeige, die einen Monat (Änderungsfrist) vor dem beabsichtigten Inkrafttreten abgedendet sein muss. Sollte die Preiserhöhung pro Vertragsjahr 5 % nicht übersteigen, hat der Vertragspartner aus Anlass dieser Preiserhöhung kein besonderes Kündigungsrecht. Im Falle einer Preiserhöhung von mehr als 5 % pro Vertragsjahr ist der Vertragspartner berechtigt, das Vertragsverhältnis zum Ende der Änderungsfrist zu kündigen. Anderenfalls gelten die geänderten Preise nach Ablauf der Änderungsfrist als vereinbart.
 - 2.7. Canon ist bei vom Vertragspartner nach Vertragsabschluss beauftragten Erweiterungen des Leistungsumfanges berechtigt, die vereinbarte monatliche nutzungsunabhängige Vergütung entsprechend den bei Canon gültigen Preislisten anzupassen.
 - 2.8. Canon kann vom Vertragspartner die Anpassung der Vergütungen verlangen, sofern sich die bei Vertragsschluss der Vergütungsregelungen zugrunde gelegten Umstände, insbesondere die Arbeitsweise des Vertragspartners, das Nutzungsverhalten oder der Umfang des Gebrauchs, nachträglich dergestalt ändern, dass das Verhältnis von Leistung und Gegenleistung beeinträchtigt wird.
 - 2.9. Bei Vertragsschluss vereinbartes Inklusivvolumen kann vom Vertragspartner – vorbehaltlich der Bestimmungen in Ziff. 2.8 – jeweils nur für das betreffende Gerät genutzt werden. Jeweils am Ende des im Schein vereinbarten Abrechnungszeitraums nicht genutzte „Freiklicks“ können nur innerhalb eines Vertragsjahres, gerechnet ab dem im Schein ausgewiesenen Vertragsbeginn, auf künftige Abrechnungszeiträume übertragen werden; mit Ablauf des Vertragsjahres verfallen sie ersatzlos. Geldersatz für nicht genutztes Inklusivvolumen ist ausgeschlossen.
 - 2.10. Der Vertragspartner ist berechtigt, bei entsprechender Vereinbarung („Poolvertrag“) das Inklusivvolumen für hiervon erfasste Geräte untereinander zu verrechnen. Die Verfallsregelung der Ziff. 2.9 gilt mit der Maßgabe entsprechend, dass für alle vom Poolvertrag erfassten Geräte der Beginn des ältesten einbezogenen Vertrags für den Verfall maßgeblich ist. Diese Verfallsfrist bleibt auch nach Beendigung dieses Vertrags maßgeblich. Endet ein Vertrag vor dem nächsten Verfallsdatum, kann nicht genutztes Inklusivvolumen dieses Vertrags bis zum nächsten Verfallszeitpunkt auf die im Pool verbleibenden Geräte verrechnet werden. Mit Beendigung des Poolvertrags endet die Verrechnungsmöglichkeit und es verfallen sämtliche nicht bis dahin genutzte Inklusivvolumen; Ziff. 2.9 Satz 3 gilt entsprechend.
 - 2.11. Sofern im Rahmen der monatlichen Vergütungen auch die laufende Versorgung des Vertragspartners mit Verbrauchsmaterialien für einen bestimmten Vertragsgegenstand vereinbart ist, schuldet Canon ausschließlich die Versorgung von solchen Verbrauchsmaterialien, die im Miet- oder Serviceschein benannt sind. Dieser Umfang der Versorgung bestimmt sich nach dem üblichen, durchschnittlichen Verbrauch eines Systems des vereinbarten Typs bei Einsatz zum vertraglich vereinbarten Zweck (üblicher Durchschnittsverbrauch). Der übliche Durchschnittsverbrauch wird nach der Methode zur Bestimmung des Tonerconsums nach den ISO-Normen ISO/IEC 19752, ISO/IEC 19798, ISO/IEC 24711 sowie ISO/IEC 24712 ermittelt. Jedenfalls gelten die Herstellerangaben zum Durchschnittsverbrauch als vereinbart, siehe www.canon.de/tonerkapazitaet. Canon vergleicht die vom Kunden bestellte Menge an Toner oder Tinten mit dem Bedarf entsprechend der vom Kunden gefertigten Seiten. Soweit die Menge des vom Kunden während eines Kalenderjahres abgeforderten Toners die Menge, welche sich bei einer Berechnung auf Grundlage des üblichen Durchschnittsverbrauchs ergäbe, um mehr als 10 % überschreitet, ist Canon berechtigt, dem Kunden den Mehrverbrauch auf Grundlage der Canon-Preisliste für die Belieferung von Endkunden in der jeweils maßgeblichen Fassung zu berechnen. Eine Anrechnung auf zukünftige Tonerlieferungen findet nicht statt. Bei einer Toner- oder Tintenbestellung meldet der Kunde den aktuellen Zählerstand vollständig an Canon.
 - 2.12. Beim Vertragspartner insoweit gelagerte Verbrauchsmaterialien sind ausschließlich für den jeweiligen Vertragsgegenstand bestimmt und dürfen auch nur für diesen verwendet werden. Ein Wechsel des Lagerorts bedarf der vorherigen Zustimmung von Canon.
 - 2.13. Das Eigentum an den beim Vertragspartner insoweit gelagerten Verbrauchsmaterialien (siehe Ziffer 2.11) bleibt bis zu dem bestimmungsgemäßen Verbrauch vorbehalten; auf Teil A Ziff. 5 wird verwiesen. Bei Vertragsbeendigung noch beim Vertragspartner vorhandene Verbrauchsmaterialien sind an Canon zurückzugeben.
 - 2.14. Aufwendungen, die durch spezielle Transportarten, wie z. B. Kran, Gabelstapler, sowie durch Arbeiten an dem Mietgegenstand aufgrund besonderer baulicher Gegebenheiten entstehen, gehen zu Lasten des Vertragspartners.

C. Besondere Bestimmungen für die Miete

1. Beschaffenheit / Mängelrechte

- 1.1. Beschaffenheit, Umfang, Einsatzbedingungen und Systemumgebung der Mietsache ergeben sich auch aus der Produktbeschreibung, dem Bedienungshandbuch oder der Dokumentation in dieser Reihenfolge. Die Verantwortung für die Auswahl (einschließlich der durch ihren Einsatz herbeizuführenden Leistungsergebnisse) liegt beim Vertragspartner, es sei denn, eine diesbezügliche Beratung durch Canon wurde ausdrücklich vereinbart.

- 1.2. Canon ist nicht verpflichtet, im Rahmen der Miete Neusysteme zu überlassen.
- 1.3. Die Mietsache kann aus systemtechnischen Gründen von Canon durch ein gleich- oder höherwertiges System ersetzt werden. Canon behält sich zudem das Recht vor, statt einer Reparatur einen Tausch gegen ein gleichwertiges System vorzunehmen.
- 1.4. Die verschuldensunabhängige Haftung für anfängliche Mängel i.S.d. § 536a Absatz 1 Satz 1 BGB ist ausgeschlossen.
- 1.5. Die Betriebs- bzw. Funktionsbereitschaft überlassener Hard- und Software wird Canon während der Vertragslaufzeit entsprechend den Bestimmungen über den Service (Teil H, I und J) mit der Maßgabe aufrechterhalten, dass Canon die Beseitigung der von ihr zu vertretenden Störungen schuldet.
- 1.6. Eine Mietminderung durch Abzug vom vereinbarten Mietzins ist unzulässig. Der Ausgleich zu viel entrichteten Mietzins setzt voraus, dass eine Canon zur Mängelbeseitigung gesetzte angemessene Frist erfolglos verstrichen ist.
- 1.7. Eine Kündigung durch den Vertragspartner gemäß § 543 Absatz 2 Satz 1 Nr. 1 BGB wegen Nichtgewährung des vertragsgemäßen Gebrauchs ist erst zulässig, wenn Canon ausreichende Gelegenheit zur Mängelbeseitigung gegeben wurde und diese fehlgeschlagen ist.
- 1.8. Die Rechte des Vertragspartners sind ausgeschlossen, soweit dieser ohne vorherige Zustimmung von Canon Änderungen an der Mietsache vornimmt oder vornehmen lässt, außer der Vertragspartner weist nach, dass die Änderungen keine für Canon unzumutbare Auswirkungen auf die Analyse und Beseitigung des Mangels haben. Die Rechte des Vertragspartners wegen Mängeln bleiben unberührt, soweit der Vertragspartner zur Vornahme von Änderungen, insbesondere im Rahmen des Selbstvornahmerechts gemäß § 536a Absatz 2 BGB, berechtigt ist und diese fachgerecht ausgeführt sowie nachvollziehbar dokumentiert wurden.

2. Überlassung an Dritte, Wechsel des Aufstellungsortes, Rückgabe der Mietsache

- 2.1. Die entgeltliche oder unentgeltliche Überlassung der Mietsache an Dritte ist unzulässig. Das Kündigungsrecht aus § 540 Abs. 1 Satz 2 BGB ist ausgeschlossen.
- 2.2. Ein Wechsel des Aufstellungsortes der Mietsache bedarf der vorherigen schriftlichen Zustimmung von Canon.
- 2.3. Nach Beendigung des Mietverhältnisses ist die Mietsache Canon nebst sämtlichem Zubehör (Dokumentationen, Datenträger etc.) an ihrem Geschäftssitz zurückzugeben. Die vorherige Sicherung, Beseitigung und Löschung aller während der Vertragslaufzeit auf den Mietsachen aufgespielten Daten und Software Dritter liegt im Verantwortungsbereich des Kunden. Abbau und Rücktransport haben zur Vermeidung von Schäden durch qualifizierte Personen zu erfolgen. Bei entsprechender Vereinbarung übernimmt Canon Abbau und Rücktransport gegen gesonderte Vergütung.
- 2.4. Vermietete Software ist einschließlich aller Vervielfältigungen herauszugeben oder auf Verlangen von Canon zu löschen.
- 2.5. Gibt der Vertragspartner die Mietsache nach Beendigung des Mietverhältnisses trotz Aufforderung durch Canon nicht zurück, steht Canon für die Dauer der Vorenthaltung als Entschädigung der vertraglich vereinbarte Mietzins zu.

D. Besondere Bestimmungen für den Kauf von Verbrauchsmaterialien und Medien

1. Mängelrechte

- 1.1. Die Verjährungsfrist für Mängel an neu hergestellten Sachen beträgt 12 Monate ab Ablieferung. Für gebrauchte Sachen sind Mängelrechte ohne abweichende Vereinbarung ausgeschlossen.
- 1.2. Tritt innerhalb der Verjährungsfrist ein Mangel auf, kann Canon nach ihrer Wahl innerhalb angemessener Frist Ersatz liefern oder den Mangel beseitigen. Schlägt die Ersatzlieferung oder Beseitigung innerhalb angemessener Frist fehl oder ist diese unzumutbar, ist der Vertragspartner nach Maßgabe der gesetzlichen Regelung berechtigt, den Kaufpreis zu mindern oder vom Vertrag zurückzutreten. Schadensersatzansprüche gegen Canon wegen eines Mangels richten sich nach Teil A Ziff. 9.

E. Besondere Bestimmungen für die Software-Überlassung

1. Umfang des Nutzungsrechts

- 1.1. Canon gewährt dem Vertragspartner an überlassener Software nach Maßgabe der nachstehenden Bestimmungen ein – abhängig von den Vereinbarungen der Parteien – unbefristetes (Kauf) bzw. befristetes (Miete), nicht ausschließliches und – vorbehaltlich Ziff. 1.5 – nicht übertragbares, einfaches Nutzungsrecht für eigene Zwecke im Rahmen des vertraglich vorausgesetzten Einsatzzwecks. Ein Nutzungsrecht besteht nur, soweit die Software im betreffenden Schein aufgeführt und/oder zum laufenden Betrieb der den Gegenstand der vertraglich geschuldeten Leistungen bildenden Hardware erforderlich ist. Der Umfang des Nutzungsrechts für Software anderer Hersteller („Fremdsoftware“) bestimmt sich im Falle ihres Einbezugs vorrangig nach den Nutzungsbedingungen des jeweiligen Herstellers. Die Überlassung von Updates und Upgrades erfolgt – soweit nichts Abweichendes vereinbart wird – entsprechend den für die ursprüngliche Programmversion geltenden Vereinbarungen. Die Software kann Open-Source Software Komponenten enthalten; deren Überlassung und Nutzung erfolgt unentgeltlich und unterliegt den Nutzungsbedingungen der jeweiligen Rechteinhaber.
- 1.2. Der Vertragspartner ist berechtigt, die Software auf einer ihm zur Verfügung stehenden Hardware im Rahmen der vertraglichen und gesetzlichen Bestimmungen zu nutzen. Die gleichzeitige Nutzung auf mehr als nur einer Hardware oder im Netzwerk (gleichzeitige Mehrfachnutzung) bedarf – soweit die Mehrfachnutzung außerhalb der bestimmungsgemäßen Nutzung liegt – der gesonderten Vereinbarung. Bei einem Wechsel der (Betriebs-)Hardware ist die Software auf der bisher verwendeten Hardware zu löschen.
- 1.3. Der Vertragspartner ist ohne Zustimmung von Canon nicht berechtigt, überlassene Software in irgendeiner Form umzuarbeiten, zu bearbeiten oder zu vervielfältigen, soweit dies nicht im Rahmen der bestimmungsgemäßen Nutzung (§ 69d Urheberrechtsgesetz – UrhG) notwendig ist. Eine Dekompilierung ist nur gemäß den Bestimmungen des § 69e UrhG zulässig.
- 1.4. Im Falle einer gemäß Ziff. 1.3 zulässigen Um- oder sonstigen Bearbeitung der Software durch den Vertragspartner ist dieser nicht berechtigt, die Ergebnisse an Dritte weiterzugeben, zu veröffentlichen oder über die bestimmungsgemäße Nutzung hinaus zu vervielfältigen.

- 1.5. Der Vertragspartner ist nicht berechtigt, sein Nutzungsrecht auf Dritte zu übertragen oder diesen entsprechende Nutzungsrechte (Unterlizenzen) einzuräumen. Dies gilt auch für unter Verstoß gegen Ziff. 1.3 hergestellte Software-Derivate. Hiervon unberührt bleibt das Recht des Vertragspartners, erworbene Software (Kauf) unter endgültiger Aufgabe der eigenen Nutzung, Bindung des Erwerbers an die geltenden Nutzungsbedingungen und nach Löschung notwendiger Vervielfältigungsstücke im Sinne der Ziff. 1.3 weiterzuveräußern. Im Falle der Veräußerung sind Canon unverzüglich Name und Anschrift des Erwerbers schriftlich bekannt zu geben.
- 1.6. Die vorstehenden Bestimmungen gelten für (mit-)überlassene Benutzer- und Bedienungsdokumentationen entsprechend. Canon ist berechtigt, eine Dokumentation in elektronischer Form und in Deutsch oder Englisch zu überlassen.
- 1.7. Im Falle einer Vertragsverletzung, insbesondere der vorstehenden Bestimmungen oder der geltenden Exportkontrollvorschriften, ist Canon u. a. berechtigt, Unterlassung, ggf. Überlassung oder Vernichtung rechtswidrig hergestellter Vervielfältigungsstücke sowie Schadensersatz zu verlangen. Das Recht von Canon, das Nutzungsrecht mit sofortiger Wirkung zu kündigen bzw. vom Vertrag zurückzutreten, bleibt unberührt.

2. Nebenpflichten der Parteien

- 2.1. Die Überlassung oder Offenlegung des Quellcodes der Software ist nicht geschuldet.
- 2.2. Eine Verpflichtung von Canon zur Weiterentwicklung der überlassenen Software besteht nicht.
- 2.3. Urhebervermerke, Seriennummern und sonstige der Identifikation dienende Merkmale dürfen vom Vertragspartner nicht entfernt werden und sind bei der zulässigen Vervielfältigung unverändert zu übernehmen.
- 2.4. Einen in der Software integrierten Kopierschutz wird Canon im Falle des beabsichtigten Wechsels der Betriebssystemhardware oder einer beabsichtigten Veräußerung ändern oder aufheben.

F. Besondere Bestimmungen für Werkleistungen

1. Abnahme

- 1.1. Der Vertragspartner ist verpflichtet, vertragsgemäße Leistungen abzunehmen. Die Abnahme kann wegen unwesentlicher Mängel nicht verweigert werden. Auf Verlangen hat der Vertragspartner die Abnahme schriftlich zu bestätigen.
- 1.2. Die Abnahme gilt als erfolgt, wenn der Vertragspartner nicht innerhalb von 10 Werktagen nach Anzeige der vertragsgemäßen Leistung widerspricht.

2. Mängelrechte

- 2.1. Die Verjährungsfrist für Mängel an erbrachten Leistungen beträgt 1 Jahr ab der Abnahme.
- 2.2. Tritt innerhalb der Verjährungsfrist ein Mangel auf, kann Canon nach ihrer Wahl innerhalb angemessener Frist neu leisten oder den Mangel beseitigen. Schlägt die Neuleistung oder Beseitigung fehl oder ist diese unzumutbar, ist der Vertragspartner nach Maßgabe der gesetzlichen Regelung berechtigt, die Vergütung zu mindern oder vom Vertrag zurückzutreten. Schadensersatzansprüche gegen Canon wegen eines Mangels richten sich nach Teil A Ziff. 9.

G. Besondere Bestimmungen für Beratungsleistungen

1. Vertragsgegenstand, Leistungsinhalt

- 1.1. Im Rahmen der Beratung schuldet Canon die vereinbarte Unterstützung des Vertragspartners.
- 1.2. Ist nicht ausdrücklich etwas Abweichendes vereinbart, schuldet Canon im Rahmen der Beratung kein bestimmtes Ergebnis und übernimmt keine Verantwortung bzgl. der Erreichung des vom Vertragspartner ggf. verfolgten Ziels.

2. Mitwirkungspflichten

- 2.1. Der Vertragspartner hat einen geeigneten und hinreichend bevollmächtigten Mitarbeiter zu benennen, der Canon bei der Durchführung der Beratungsleistungen als Ansprechpartner zur Verfügung steht.
- 2.2. Der Vertragspartner wird Canon sämtliche erforderlichen Informationen, Unterlagen und Daten – soweit gewünscht in schriftlicher Form – überlassen und Auskünfte erteilen. Soweit erforderlich, ist Canon Zugang zu den Geschäfts- und Betriebsräumen des Vertragspartners zu gewähren.

3. Arbeitsergebnisse

- 3.1. Ist nichts Abweichendes vereinbart, erhält der Vertragspartner an den Arbeitsergebnissen ein einfaches und nicht übertragbares Nutzungsrecht.
- 3.2. Vorbehaltlich abweichender Vereinbarungen ist der Vertragspartner nicht berechtigt, die Arbeitsergebnisse über den internen Gebrauch hinaus zu verwenden oder – soweit dies nicht innerhalb der bestimmungsgemäßen Nutzung liegt – Dritten zugänglich zu machen.

H. Gemeinsame Bestimmungen für Serviceleistungen - Hardware und Software

1. Die Serviceleistung erfolgt, sofern nicht anders vereinbart, auf Anforderung des Kunden. Sie kann durch Canon oder einem von Canon autorisierten Dritten erbracht werden.
2. Service-Anfragen können grundsätzlich jederzeit telefonisch bei dem telefonischen Servicedienst von Canon („Canon Contact Center“) sowie per Fax, Email oder - bei Einrichtung eines entsprechenden Benutzer-Accounts - über ein Online-Portal bei Canon gestellt werden. Die aktuell gültigen Kontaktdaten sowie etwaige Änderungen werden dem Vertragspartner jeweils von Canon mitgeteilt.
3. Die Canon Service Hotline ist für den Bereich Commercial Print täglich von 0.00 bis 24.00 Uhr und für alle übrigen Bereiche täglich werktags Montag bis Freitag von 8:00 bis 18:00 Uhr telefonisch erreichbar. Sofern einzelvertraglich keine abweichenden Regelungen getroffen wurden, können Leistungen des Canon Helpdesks werktags Montag bis Freitag von 08:00 bis 17:00 Uhr in Anspruch genommen werden. Die Bearbeitung von Service-Anfragen beim Canon Contact Center erfolgt ausschließlich während dieser Geschäftszeiten. Reaktionszeiten von Canon sind produktabhängig; bestimmte Reaktionszeiten sind nur bei ausdrücklicher Vereinbarung geschuldet. Die Reaktionszeiten

bemessen sich nach dem Jahresmittelwert aller nach dieser Vereinbarung überlassener Systeme. Sofern Reaktionszeiten vereinbart sind, gelten diese innerhalb der oben genannten Zeiten vom Eingang der Meldung bei der dem Kunden mitgeteilten Störungsannahme bis zum Beginn der telefonischen Unterstützung, der Servicediagnose mittels Remote-Zugriff bzw. dem Eintreffen des Servicemitarbeiters am vereinbarten Einsatzort.

4. Für Kosten oder Schäden (insbesondere erhöhte Transport-, Wege-, Arbeits- und Materialkosten), die Canon durch eine unsachgemäße Umsetzung oder Entfernung des Servicegegenstandes entstehen, haftet der Kunde und ist uns gegebenenfalls zum Ersatz verpflichtet.
5. Die Aufgabe des Betriebs des Kunden, die Veräußerung, Weitergabe an Dritte in sonstiger Weise oder die Aufgabe von Servicegegenständen berechtigen den Kunden weder zu einer außerordentlichen Kündigung noch führen sie zur Beendigung des Servicevertrages.
6. Wird ein Vor-Ort-Support an Standorten des Vertragspartners außerhalb Deutschlands für notwendig erachtet, erklärt sich dieser damit einverstanden, zusätzlich die Canon hierfür entstehenden Reise- und Unterhaltskosten in angemessenem Umfang zu ersetzen.
7. Eine wesentliche Änderung der Hardwarekonfiguration und -installation, sowie des Installationsortes der Mietsache sind Canon schriftlich mitzuteilen. Zur Fortsetzung der Serviceleistungen am neuen Installationsort ist Canon nicht verpflichtet, sofern dies unzumutbar ist.
8. Soweit eine Fernwartung (Remote Diagnose) vereinbart ist, ist der Vertragspartner verpflichtet, die von Canon spezifizierten Kommunikationsverbindungen auf eigene Kosten einzurichten und zu betreiben. Zudem ist Canon auf Anfrage ein sicherer Fernzugriff auf die in der Systemumgebung des Vertragspartners installierte Software zu gestatten.

I. Besondere Bestimmungen für Serviceleistungen - Hardware

1. Inhalt und Umfang der Serviceleistungen

- 1.1. Inhalt der Serviceleistung von Canon ist die Instandsetzung, d. h. die Beseitigung von auftretenden Störungen, der im Serviceschein bezeichneten Hardware sowie – bei gesonderter Vereinbarung – die Instandhaltung, d. h. die Durchführung aller zur Erhaltung der Betriebsbereitschaft erforderlichen Maßnahmen.
- 1.2. Die Störungsdiagnose und -beseitigung erfolgt vorrangig telefonisch. Kann die Störung hierdurch nicht beseitigt werden, wird Canon die Störung – soweit möglich – durch Remote Diagnose oder gegebenenfalls vor Ort beheben.
- 1.3. Sämtliche zur Durchführung der Serviceleistungen erforderlichen Ersatz- und Verschleißteile sind durch die vom Vertragspartner zu leistende Vergütung (Pauschale und/oder „Klick-Charge“) abgegolten, es sei denn, das betreffende Ersatz- oder Verschleißteil ist nach der vertraglichen Vereinbarung gesondert zu vergüten.
- 1.4. Im Rahmen der vertraglich geschuldeten und durch die vereinbarte Vergütung abgegoltenen Serviceleistungen entscheidet Canon nach eigenem Ermessen über den Einbau neuer oder neuwertiger Ersatz- oder Verschleißteile. Die Kosten für Verbrauchsmaterial (bspw. Papier, Toner) des Vertragspartners, das während eines Serviceeinsatzes verbraucht wird, sind von Canon nicht zu ersetzen.

2. Besondere Serviceleistungen

- 2.1. Serviceleistungen wie z.B.
- außerhalb des in Ziff. 1 und Teil H bestimmten Rahmens, insbesondere außerhalb der dort genannten Zeiten,
 - die der Vertragspartner nach den vertraglichen Vereinbarungen oder einer Bedienungsanleitung der Hardware selbst vorzunehmen hat,
 - die aufgrund der unsachgemäßen Bedienung oder Behandlung, des unsachgemäßen Betriebs der Hardware, insbesondere der Verwendung nicht von Canon freigegebener Verbrauchsmaterialien, Ersatz- oder Verschleißteile, Software, Anschluss an ungeeignete Geräte, Einwirkungen Dritter (bspw. durch Viren, Hacker) oder höherer Gewalt (Unfall-, Wasser-, Feuer-, Blitz-, Überspannungs-, Kurzschlusschäden) erforderlich werden sowie
 - die Lieferung der nach der vertraglichen Vereinbarung gesondert zu vergütenden Ersatz- und Verschleißteile
 - die Installation von gerätebezogener Systemsoftware sind „besondere Serviceleistungen“, die nach gesonderter Vereinbarung erbracht werden.
- 2.2. Besondere Serviceleistungen und die dabei anfallenden Ersatz- und Verschleißteile werden gemäß den jeweils gültigen Preislisten von Canon in Rechnung gestellt. Arbeitsleistungen werden nach Zeitaufwand berechnet. Angefangene halbe Stunden werden auf volle halbe Stunden aufgerundet. Von Canon nicht zu vertretende Wartezeit beim Vertragspartner gilt als Arbeitszeit. Reise- und Anfahrtszeiten werden anteilig als Arbeitszeit abgerechnet. Spesen (Übernachtungs-, Reisekosten etc.) werden nach Aufwand berechnet.

J. Besondere Bestimmungen für Serviceleistungen - Software

1. Inhalt und Umfang der Serviceleistungen

- 1.1. Der Inhalt der Serviceleistung von Canon ergibt sich – vorbehaltlich abweichender Vereinbarungen und Ziff. 1.6 – aus dem Softwarepflegevertrag und beinhaltet die kostenfreie Lieferung von Updates (Fehlerkorrekturen und kleinere Funktionsverbesserungen einer Programmversion, Level oder neue Releasestände; neue Versionsnummer 1.x) nebst Installationshinweisen in elektronischer Form. Eine Unterstützung bei der Diagnose und Beseitigung von auftretenden Störungen der im Serviceschein bezeichneten Software wird dem Vertragspartner – vorbehaltlich abweichender Vereinbarung - entsprechend Ziff. 2.2 nach Zeit und Aufwand gesondert in Rechnung gestellt. Canon übernimmt keine Gewähr für die ständige Funktionsfähigkeit der Software.
- 1.2. Die Überlassung von Updates erfolgt durch Bereitstellung einer Download-Möglichkeit über einen FTP-Server oder andere geeignete elektronische Distributionswege; eine Installation der Updates ist nicht geschuldet. Upgrades, d. h. wesentliche Funktionserweiterungen gegenüber den Produktspezifikationen der im Pflegeschein bezeichneten Software (Versionsnummer y.0), wird Canon dem Vertragspartner zu Sonderkonditionen anbieten, soweit nicht deren kostenlose Bereitstellung vereinbart ist. Canon wird den Vertragspartner – soweit vereinbart - jeweils über Inhalt und Verfügbarkeit von Updates und Upgrades der im Serviceschein bezeichneten Software informieren.
- 1.3. Die Unterstützung bei der Störungsdiagnose und -beseitigung erfolgt durch

Remote Diagnose oder ggf. telefonisch. Kann die Störung hierdurch nicht beseitigt werden, wird sich Canon bemühen, die Störung – soweit möglich – durch Lieferung eines Updates oder gegebenenfalls vor Ort zu beheben. Soweit nicht anders vereinbart, werden dem Vertragspartner bei einem Vor-Ort-Service auch die Kosten der Anfahrt in Rechnung gestellt - Ziff. 2.2 gilt entsprechend.

- 1.4. Der Service wird nur für den jeweils neuesten und den diesem vorhergehenden Releasestand einer Programmversion und im Falle einer über Schnittstellen erweiterbaren Software nur bis zur Schnittstelle erbracht. Der Vertragspartner ist insoweit verpflichtet, die ihm zugänglich gemachten Updates – soweit zumutbar – zu installieren.
- 1.5. Im Rahmen der Störungsbeseitigung genügt die Entwicklung einer Umgehungslösung, soweit hierdurch die wesentlichen Funktionen der vertragsgegenständlichen Software zumutbar wiederhergestellt werden.
- 1.6. Dem Vertragspartner ist bekannt, dass Canon bei in den Servicevertrag einbezogener Fremdsoftware bzgl. der Leistungserbringung auf die Mitwirkung des jeweiligen Herstellers angewiesen ist. Canon kann insoweit ggf. nur eine Erstunterstützung bieten. Canon ist berechtigt, den Vertragspartner hinsichtlich der weiteren Unterstützung bei der Diagnose und Störungsbehebung an den jeweiligen Hersteller, insbesondere – soweit vorhanden – an dessen telefonischen Servicedienst („Hotline“), zu verweisen.

2. Besondere Serviceleistungen

- 2.1. Serviceleistungen außerhalb des in Ziff. 1 und Teil H bestimmten Rahmens, insbesondere Serviceleistungen außerhalb der dort genannten Zeiten, die Lieferung von Updates auf (körperlichen) Datenträgern, die Lieferung von Upgrades (neue, um Funktionalitäten erweiterte Programmversionen) - soweit deren kostenlose Bereitstellung nicht vereinbart ist -, die Installation und Integration von Updates und Upgrades, die Unterstützung bei der Diagnose und Behebung von Störungen, die auf höherer Gewalt, Einwirkungen Dritter (bspw. durch Viren, Hacker), der unsachgemäßen Bedienung oder Behandlung, dem unsachgemäßen Betrieb, Einsatz oder einer Um- oder Bearbeitung oder Erweiterung der Software oder Hardware durch den Vertragspartner oder Dritte oder auf Änderungen der Systemumgebung bzw. des Installationsortes der Software beruhen, sind „besondere Serviceleistungen“, die nach gesonderter Vereinbarung erbracht werden. Außerdem sind besondere Serviceleistungen:
 - Anwenderschulungen
 - Ersatzbeschaffung verloren gegangener, gestohlener oder beschädigter Lizenzzertifikate und/oder Datenträger
 - Service Packs, die direkt von den Herstellern der Fremdanbieter-Software oder jeder anderen Drittpartei bereitgestellt und ursprünglich nicht von Canon zur Verfügung gestellt oder installiert wurden.
 - Die Bereitstellung von Verbesserungen, Erweiterungen, Modifikationen oder Veränderungen jedweder Art, die aufgrund des Abschlusses des Canon Software Support Vertrags bei anderen Software Programmen (einschließlich anderer Positionen der unterstützten Software) notwendig werden.
 - Kosten für (softwaremäßige) Änderungen an der IT Umgebung des Kunden, die möglicherweise erforderlich sind, um Korrekturen, Änderungen, Erweiterungen, Dateierweiterungen oder neue Versionen der Software zu installieren oder nutzen zu können.
- 2.2. Besondere Serviceleistungen werden gemäß den jeweils gültigen Preislisten von Canon berechnet. Arbeitsleistungen werden nach Zeitaufwand berechnet. Angefangene halbe Stunden werden auf volle halbe Stunden aufgerundet. Von Canon nicht zu vertretende Wartezeit beim Vertragspartner gilt als Arbeitszeit. Reise- und Anfahrtszeiten werden anteilig als Arbeitszeit abgerechnet. Spesen (Übernachtungs-, Reisekosten etc.) werden nach Aufwand berechnet.

