

KYOSupport VERTRAGSBEDINGUNGEN

1. Definitionen

"Kunde", "Sie" oder "Ihr" bezeichnet den Erwerber des KYOSupport.

"Kyocera Mita", "wir", "unser" oder "uns" bezeichnet die Kyocera Mita Vertriebsgesellschaften in den folgenden Ländern: Österreich; Belgien; Dänemark; Finnland; Frankreich; Deutschland; Italien; Niederlande; Portugal; Südafrika; Spanien; Schweden; Schweiz.

"Kyocera Mita Spezialist" bezeichnet einen Mitarbeiter von Kyocera Mita, der den KYOSupport-Service erbringt.

"Kyocera Mita Vertragsfirma" bezeichnet eine von Kyocera Mita bevollmächtigte Drittpartei, welche die KYOSupport-Serviceleistungen in unserem Namen erbringt.

"Kyocera Mita Support-Person" bezeichnet einen Kyocera Mita Spezialisten und/oder eine Kyocera Mita Vertragsfirma.

"Software" bezeichnet diejenige Software, die in dem diesen Bedingungen beigefügten Registrierungsformular aufgeführt ist.

"KYOSupport" (auch "Support" genannt) bezeichnet ein Servicepaket, das Sie dazu berechtigt, für die in dem beigefügten Registrierungsformular angegebene Kyocera Mita Software Support-Service zu erhalten. Der KYOSupport kann von einem Kyocera Mita Spezialisten oder einer Kyocera Mita Vertragsfirma durchgeführt werden.

KYOsupport VERTRAGSBEDINGUNGEN

2. Anwendungsbereich des KYOsupport

- 2.1 Um den KYOsupport zu aktivieren, müssen Sie die Software auf unserer Webseite unter <http://registration.kyoceramita.eu> registrieren.

Ihre persönlichen Daten werden nur zu Registrierungszwecken erfasst, verarbeitet und benutzt und unterliegen sämtlichen anwendbaren Datenschutzgesetzen.

Für die Sicherheit der Daten, die Sie uns übermitteln, können wir keine Gewähr übernehmen; wir bitten Sie daher dringend, sämtliche verfügbaren Maßnahmen zum Schutz Ihrer persönlichen Daten zu treffen, wenn Sie im Internet sind. Kyocera Mita ist verpflichtet, die persönlichen Daten, die Sie uns übermittelt haben, geheim zu halten. Diese Erklärung beschreibt, wie Kyocera Mita Ihre persönlichen Daten erfasst und benutzt, wenn wir von Ihnen verlangte Leistungen erbringen oder wenn Sie uns aus einem anderen Grund persönliche Daten zur Verfügung stellen. Sofern Sie ein registrierter Nutzer sind, können Sie Ihre persönlichen Daten einsehen und deren Änderung verlangen, indem Sie sich mit Ihren Zugangsdaten auf der Registrierungswebseite anmelden. Sie können ebenfalls die Löschung Ihrer Registrierung oder persönlicher Daten verlangen, die wir von Ihnen besitzen, indem Sie sich an den Hotline Support wenden. Einzelheiten zur Kontaktaufnahme mit dem Hotline Support per Telefon, Fax oder E-Mail finden Sie unter: <http://serviceworld.kyoceramita.de>. Falls Sie Ihren Account deaktivieren möchten, werden wir in unseren Dateien einige persönliche, von Ihnen verlangte Informationen zurückbehalten, um Betrug zu verhindern, Streitigkeiten beizulegen, Fehler zu beheben, die Bedingungen dieses Vertrages und Ihre nicht gewünschten Präferenzen durchzusetzen und um die gesetzlichen Anforderungen zu erfüllen.

- 2.2 Kyocera Mita stellt einen Standard-Endnutzer-Lizenzvertrag für die Software aus. Eine Kopie dieses Dokuments und eine weitere Kopie dieser KYOsupport-Bedingungen können Sie bei Kyocera Mita oder einer Kyocera Mita Vertragsfirma anfordern. Die Kopien sind auch auf der Webseite von Kyocera Mita digital zugänglich: <http://www.kyoceramita.eu>
- 2.3 Der KYOsupport ist für den Zeitraum gültig, der in dem diesen KYOsupport-Bedingungen beigefügten Produktregistrierungsformular angegeben ist; er beginnt mit dem Tag, an dem die Software registriert wird.

KYOSupport VERTRAGSBEDINGUNGEN

- 2.4 Der KYOSupport kann durch den Erwerb eines Verlängerungspakets bei Kyocera Mita oder bei einer Kyocera Vertragsfirma verlängert werden. Er kann jährlich verlängert werden und sollte 4 (vier) Wochen vor Ablauf des jeweils gültigen KYOSupport-Zeitraumes erworben werden. Die Verlängerung beginnt stets an dem Tag, an dem die vorherige Support-Frist abläuft. Der Support ist nur für die Dauer des Vertrags verfügbar. Für eine weitere Nutzung der Supportvorteile muss der Vertrag jährlich verlängert werden.
- 2.5 Um Berechtigung für den KYOSupport zu erlangen, müssen die folgenden Voraussetzungen erfüllt werden:
- (a) Die Software muss gemäß den Spezifikationen betrieben werden, die in der Begleitdokumentation der Software enthalten sind. Dies ist insbesondere auf das vorgegebene Betriebssystem sowie auf den Zweck und die gegebenen Einschränkungen der Software anwendbar.
 - (b) Die in den Unterlagen enthaltenen Installationsanleitungen von Kyocera Mita sind stets zu befolgen.

Werden diese Voraussetzungen nicht erfüllt, kann Kyocera Mita den KYOSupport nicht gewährleisten und/oder leisten, sofern dies nicht ausdrücklich anders angegeben wird. Kyocera Mita behält sich das Recht vor, den Support unter solchen Umständen direkt zu beenden.

- 2.6 Es wird Ihnen empfohlen, die Seiten mit den Servicerratschlägen für das auf Sie zutreffende Land auf der Website von Kyocera Mita zu lesen und auch die verfügbaren Bug-fixes oder Updates für die Software zu installieren, bevor Sie sich an den Support-Service in unserer Website wenden.

3. Deckung der KYOSupport Leistungen

- 3.1 Ihr Zugang zum KYOSupport steht Ihnen nur in dem Land zur Verfügung, in dem Sie KYOSupport erworben haben.

KYOSupport steht Ihnen während den normalen Geschäftszeiten zur Verfügung, die in dem Land gelten, wo der Support geleistet werden soll; für weitere Einzelheiten siehe bitte:

<http://serviceworld.kyoceramita.eu>

KYOsupport VERTRAGSBEDINGUNGEN

An gesetzlichen Feiertagen oder an den von Kyocera Mita und/oder einer Kyocera Mita Vertragsfirma bestimmten Feiertagen steht KYOsupport nicht zur Verfügung. Bitte besuchen Sie die Website von Kyocera Mita, um weitere Einzelheiten bezüglich solcher Feiertage in Ihrem Land einzusehen.

3.2 KYOsupport besteht aus den folgenden Dienstleistungen:

- a) Erweiterte Web basierte Information
Das ist der erste Support-Level. Hier erhalten Sie Online Information für gewählte Bereiche, die über die normalen Bug-fixes und Patches auf den öffentlich zugänglichen Websites hinausgehen, wie z. B. Brauchbarkeit und beste Praxis.
- b) Hotline Support
Das ist der zweite Support-Level. Hier erhalten Sie Zugang zu Antworten auf Software-bezogene Fragen, d. h. Fragen über technische Spezifikationen und Kompatibilitätsfragen, ebenso wie Ihre damit zusammenhängenden Informationsgesuche. Für Einzelheiten über die Kontaktaufnahme mit dem Hotline Support per Telefon, Fax oder E-Mail, besuchen Sie bitte: <http://serviceworld.kyoceramita-europe.com>
- c) Online-Unterstützung
Das ist der dritte Support-Level. Hier erhalten Sie Support Leistungen direkt auf Ihrem Desktop. Dieser Service wird von einer Kyocera Mita Support-Person eingeleitet, welche Sie (über Ihre registrierte E-Mail-Adresse) zu einem der nachstehend beschriebenen Support Services einladen wird.

Um an einer solchen Online-Unterstützungssitzung teilnehmen zu können, müssen Sie bereits eine Anwendung auf Ihrem PC installiert haben (Einzelheiten zu dieser Anwendung werden Ihnen in der Einladungs-Mail mitgeteilt). Ebenso müssen Sie über eine geeignete Internet-Verbindung verfügen. Die Online-Unterstützung wird in der Landessprache erteilt, es sei denn, dass wir die Angelegenheit an unsere Technische Zentralstelle weiterleiten müssen, um einen höheren Support Level zu erhalten, in welchem Fall Kyocera Mita sich das Recht vorbehält, die Support-Leistungen in englischer Sprache zu erbringen.

KYOsupport VERTRAGSBEDINGUNGEN

- (i) Demo-Sitzung
Sie erhalten Zugang zum Bildschirm der Kyocera Mita Support-Person, wo die Software ausschließlich zu Demonstrations- und Unterstützungszwecken ausgeführt wird. Anhand der gemeinsamen Bildschirmansicht in diesem Verfahren, werden Sie lernen, wie die Software benutzt oder konfiguriert werden sollte, um die erforderliche Funktionalität zu erreichen.

- (ii) Sitzung auf Entfernung
Nach Empfang Ihrer schriftlichen Genehmigung (per E-Mail) erhält die Kyocera Mita Support-Person Zugang zur Bildschirmansicht auf Ihrem PC und analysiert dort die laufende Software. Dies ermöglicht es der Kyocera Mita Support-Person, Ihnen die geeignete Anleitung, Information und Empfehlungen zur Lösung Ihres Problems zu erteilen.

Die Funktion einer Kyocera Mita Support-Person ist das Erteilen einer solchen Anleitung, Information und Empfehlungen, aber er oder sie können jedoch in keinem Fall irgendwelche Korrekturen oder Änderungen an keiner der Einstellungen Ihres entfernten Systems vornehmen.

d) Updates

Die Nummerierung der jeweiligen Software-Version von Kyocera Mita besteht aus ganzen Zahlen im Format „1.2.3“. In diesem Beispiel identifiziert die Zahl 1 die Hauptversion der Software; die Zahl 2 identifiziert die untergeordnete Version; die Zahl 3 identifiziert die Zuwachsversion.

Aufeinanderfolgende Zuwachsversionen sind Freigaben, die aus kleineren Reparaturen (Bug-fixes) und Verbesserungen entstanden sind und keine bedeutenden Änderungen in der Spezifikation zur Folge haben.

Aufeinanderfolgende Freigaben von untergeordneten Versionen geben Erweiterungen mit bedeutenden neuen Eigenschaften innerhalb der Struktur einer bestehenden Spezifikation an. Die aufeinanderfolgenden Zuwachs- und untergeordneten Versionen (Updates) stehen Ihnen ohne zusätzliche Kosten unter den vorliegenden KYOsupport-Bedingungen zur Verfügung.

Die neuen Hauptversionen der Software (Upgrades) jedoch enthalten architektonische Änderungen oder eine wichtige Erweiterung der Eigenschaften und Funktionalität, welche über eine zuvor bestehende

KYOsupport VERTRAGSBEDINGUNGEN

Spezifikation hinausgehen und nicht mehr unter die Upgrades fallen, die gemäß den vorliegenden KYOsupport-Bedingungen zur Verfügung gestellt werden.

Die Ausgabe von Software-Updates liegt in alleinigem Ermessen von Kyocera Mita.

- 3.3 KYOsupport umfasst keinen On-site-support.
- 3.4 Gewisse Ursachen, die außerhalb der Kontrolle von Kyocera Mita liegen, können unsere Fähigkeit beeinträchtigen, Ihre Fragen über die Hotline zu beantworten. Wir behalten uns deshalb das Recht vor, auf höhere Support-Levels zurückzugreifen, wenn ein Problem nicht direkt gelöst werden kann.
- 3.5 Ebenso kann es für unsere Unterstützungsleistungen Einschränkungen geben, die u. a. die Funktion des Internet, die spezifischen Netzwerkkonfigurationen des Kunden usw. umfassen. Wir begehen deshalb keinen Bruch der KYOsupport-Vertragsbedingungen, wenn wir aus einer dieser Ursachen verzögert werden.
- 3.6 Der KYOsupport ist auf die Person beschränkt, die in der Registrierung des KYOsupport angegeben wird, und auf den ernannten Stellvertreter.
- 3.7 Sie können den ernannten Stellvertreter durch eine andere Kontaktperson Ihrer Wahl ersetzen, unter den folgenden Voraussetzungen:
- a) Sie müssen Kyocera Mita die Einzelheiten des neu ernannten Stellvertreters mitteilen, und
 - b) Sie müssen die Registrierungsinformation mit den betreffenden Daten des neu ernannten Stellvertreters aktualisieren.
- 4. Befreiung von der Dienstleistungspflicht**
Sollte der Kunde beschließen, nicht mit unserer telefonischen Unterstützung zu kooperieren oder Kyocera Mita nicht die erforderliche Zeit und Gelegenheit zu geben, um den Fehler zu beheben, wird Kyocera Mita von der Verpflichtung befreit, die KYOsupport-Services unter den vorliegenden KYOsupport-Vertragsbedingungen zu erbringen. Die vertragliche Zahlungspflicht des Kunden bleibt jedoch davon unbeeinträchtigt.

KYOsupport VERTRAGSBEDINGUNGEN

Kyocera Mita und/oder die Kyocera Mita Vertragsfirma werden ihre vertraglichen Pflichten hinsichtlich einer optimalen Verfügbarkeit und Zugänglichkeit des Systems und der Software Services nach bestem Vermögen erfüllen.

Kyocera Mita wird alle wirtschaftlich vernünftigen Bemühungen anstellen, um die hier beschriebenen Dienstleistungen zu erbringen, aber Kyocera Mita kann nicht gewährleisten, dass jede vom Kunden angeführte Frage oder Problem beantwortet oder gelöst werden wird. Kyocera Mita gewährleistet nicht, dass die Nutzung der Software von Seiten des Kunden ohne Unterbrechungen und fehlerfrei erfolgen wird.

5. Zahlungsbedingungen

- 5.1. Alle von Ihnen an Kyocera Mita oder an die Kyocera Mita Vertragsfirmen unter den vorliegenden KYOsupport-Bedingungen zu zahlenden Summen sind bei Erhalt der betreffenden Rechnung zur Zahlung fällig. Bis zur Freigabe und Buchung der Gelder auf unserem Konto gilt keine Zahlung als empfangen.
- 5.2. Wir behalten uns das Recht vor, die KYOsupport-Services ausschließlich nach unserem Ermessen zu unterbrechen oder zu beenden, wenn Sie irgendeine der Bedingungen in den Klauseln unter Punkt 6.1 brechen sollten. Vor einer solchen Unterbrechung oder Beendigung erhalten Sie eine schriftliche Aufforderung, damit Sie Ihrer Zahlungsverpflichtung innerhalb von 14 Tagen nach Empfang der Mitteilung in vollem Umfang nachkommen.

6. Beendigung

- 6.1. Der KYOsupport wird bei Eintritt IRGEND EINES der folgenden Ereignisse unverzüglich beendet:

a) Bei juristischen Personen (Geschäftskunden):

- (i) Gesellschaften: Wenn ein Beschluss zur Abwicklung der Gesellschaft gefasst wird oder Ihr Unternehmen aufgelöst wird.
- (ii) Partnerschaften: Wenn ein Gericht eine Anordnung erteilt, infolgedessen die Partnerschaft aufgelöst wird.

KYOsupport VERTRAGSBEDINGUNGEN

b) Bei natürlichen Personen (Privatkunden):

- (i) Wenn Sie Bankrott oder Insolvenz anmelden, oder
- (ii) falls Sie versterben.

c) In allen Fällen:

- (i) Wenn Sie irgendeine Zahlung an uns oder an eine Kyocera Mita Vertragsfirma unterlassen, oder
- (ii) wenn ein Abwickler, Empfänger, Verwalter, Treuhänder oder ein ähnliches Amt im Zusammenhang mit jeglichen Ihrer Aktivposten bestellt wird;
- (iii) wenn Sie insolvent werden oder Insolvenz anmelden.

d) Support-Missbrauch

- (I) Wenn Sie nach dem ausschließlichen Ermessen von Kyocera Mita weiterhin den Support missbräuchlich nutzen, nachdem Sie von Kyocera Mita bereits eine schriftliche Warnung diesbezüglich erhalten haben.
- (II) Für den Fall, dass Sie den Support weiterhin missbräuchlich nutzen, behält sich Kyocera Mita das Recht vor, den KYOsupport ohne eine Rückerstattung des KYOsupport-Kaufpreises zu beenden.

7. Höhere Gewalt

7.1. Wir übernehmen keine Haftung, weder ganz noch teilweise, für beliebige Brüche unserer Verpflichtungen gemäß den vorliegenden KYOsupport-Vertragsbedingungen, die sich aus Ereignissen höherer Gewalt ergeben.

7.2. Wir vereinbaren hiermit, Sie unverzüglich zu benachrichtigen, sobald wir Kenntnis eines solchen Ereignisses höherer Gewalt erlangen, wobei die Mitteilung an Sie auch Einzelheiten über die Umstände enthalten soll, die ein solches Ereignis höherer Gewalt ausgelöst haben.

7.3. Wenn ein Software-Fehler aufgrund höherer Gewalt über einen Zeitraum von mehr als 26 Wochen hinaus andauert, dann haben Sie das Recht, die vorliegenden KYOsupport-Vertragsbedingungen zu beenden.

KYOSupport VERTRAGSBEDINGUNGEN

- 7.4. Im Falle eines Ereignisses höherer Gewalt, wie z. B. Kriegshandlungen, politische Unruhen, Naturkatastrophen, einschließlich – jedoch nicht ausschließlich – der Ausfall von öffentlichen Diensten wie Telefon und Internet, Unfall, Brand, Explosion, Überschwemmungen, Stürme und sonstige von den Naturelementen verursachte Schäden, Streik, Regierungshandlungen, sonstige Ereignisse höherer Gewalt oder Ursachen, die sich außerhalb der Kontrolle beider Parteien befinden und welche die Dienstleistungen gemäß dem vorliegenden Vertrag beeinträchtigen, soll das betreffende Ereignis höherer Gewalt unverzüglich innerhalb einer Frist von 7 Tagen seit Beginn desselben gemeldet werden, unter Anführung einer angemessenen und für die andere Partei akzeptablen Bestätigung desselben, und keine der Parteien wird irgendeinen Schadenersatz für zusätzliche Kosten, die ihr wegen einem solchen Ereignis höherer Gewalt entstanden sein könnten, verlangen dürfen.

8. Beschränkung des KYOSupport

KYOSupport umfasst nichts von dem Folgenden:

- 8.1 Installation von PC- oder Server-Hardware, einschließlich der Konfiguration des geeigneten Betriebssystems.
- 8.2 Installation oder Konfiguration der Software.
- 8.3 Onsite-Besuche und Onsite-Support.
- 8.4 Service für Software, die nicht unter Ihrem Namen registriert ist.
- 8.5 Support für eine andere Software als die, für welche das KYOSupport-Paket entworfen wurde.
- 8.6 KYOSupport ist ebenso nicht verfügbar, wenn die Software unter höheren Versionen des Betriebssystems installiert wurde als diejenige, die in der zusammen mit der Software ausgelieferten Dokumentation spezifiziert wird.

9. Nachweis Ihres Kaufes der Software

Die Registrierung der Software sowie des KYOSupport ist eine wesentliche Voraussetzung für jede an uns zu stellende Support-Anfrage. Sollten wir die Registrierung von KYOSupport nicht feststellen können wenn Sie uns ein

KYOSupport VERTRAGSBEDINGUNGEN

Problem melden, dann müssen Sie uns die geeigneten Unterlagen liefern, die Ihre Berechtigung für KYOSupport nachweisen. Dies kann nur erfolgen, wenn Sie uns die Quittung für den Kauf der Software zusammen mit der Quittung für den Erwerb des KYOSupport-Pakets vorlegen. Auf der Quittung muss die KYOSupport-Seriennummer erscheinen.

10. Geheimhaltung

Während der Laufzeit von KYOSupport und während eines Zeitraumes von fünf Jahren nach dessen Ablauf/Beendigung werden die Kyocera Mita Support-Personen keine Art von persönlichen oder geschäftlichen Daten oder Information technischer oder kommerzieller Natur, die der Kunde im Zusammenhang mit der Nutzung von KYOSupport mitgeteilt haben könnte, an Drittparteien weitergeben. Dies ist jedoch nicht auf Information anwendbar, die bereits bekannt wurde oder für die Öffentlichkeit allgemein zugänglich ist, oder Information, die nach einer Enthüllung ohne jegliche Beteiligung oder Verschulden von Seiten der Kyocera Mita Support-Personen bekannt gegeben und der Öffentlichkeit allgemein zugänglich gemacht werden sollte, oder einer Information entspricht, die den Kyocera Mita Support-Personen von einer dazu befugten Drittpartei enthüllt oder zugänglich gemacht wurde, oder in unabhängiger Weise von Kyocera Mita Support-Personen entwickelt wurde, die nicht über die enthüllte Information verfügten.

11. Sonstiges

- 11.1 Sämtliche Beziehungen zwischen Kyocera Mita und Ihnen richten sich nach den Gesetzen des Landes, in welchem Sie KYOSupport erworben haben. Die Anwendung des Wiener Abkommens über den internationalen Verkauf von Gütern gilt als ausgeschlossen.
- 11.2 Sämtliche Streitfragen, die im Zusammenhang mit KYOSupport entstehen könnten, sind von den zuständigen Gerichten des Landes, in welchem der Kunde KYOSupport erworben hat, zu klären, sofern der Kunde ein Unternehmen ist. Wenn der Kunde eine Privatperson ist, dann liegt die Zuständigkeit bei den Gerichten des Wohnortes dieses Kunden.