

# **Eingeschränkte Toshiba-Garantie**

## **Garantieumfang**

### **a. Produktgarantie für TV-Geräte**

Die eingeschränkte Toshiba-Garantie gilt für alle seit dem 01.01.2017 verkauften „TV-Geräte“. Toshiba gewährt für jedes Toshiba-TV-Gerät („TV-Geräte“) beim Erstverkauf an einen Endverbraucher die Mängelfreiheit in Bezug auf Material und Verarbeitung bei normaler Nutzung für die Dauer des Garantiezeitraums, welche in der Regel vierundzwanzig (24) Monate (Garantiezeitraum) beträgt, vorausgesetzt, dass alle Ansprüche im Rahmen dieser eingeschränkten Garantie innerhalb des Garantiezeitraums geltend gemacht werden. Der Garantiezeitraum beginnt mit dem ursprünglichen Kaufdatum. Ihre Originalkaufrechnung (Kaufbeleg) mit dem ausgewiesenen Kaufdatum, der Modellnummer sowie der Seriennummer des TV Geräts ist Ihr Nachweis über das Kaufdatum.

Diese Garantie findet nur in den Ländern Anwendung, die in diese eingeschränkten Garantie für Ihr Gerät eingeschlossen sind, d.h. in allen Ländern, in denen Toshiba oder dessen befugte Kundendienstanbieter Garantieleistungen gemäß den Bestimmungen und Bedingungen dieser Garantie anbieten. Die Liste der abgedeckten Länder finden Sie am Ende dieser Broschüre.

Im Rahmen der vorliegenden Garantie werden sämtliche Kosten für Ersatzteile und Arbeitsleistungen übernommen,

die für die Wiederherstellung der vollständigen Funktionsfähigkeit des TV-Geräts erforderlich sind.

Toshiba wird nach eigener Wahl die Reparatur bzw. den Austausch defekter TV-Geräte bzw. von Bauteilen dieser, soweit sie in diese Garantie abgedeckt sind, mit neuen oder vom Hersteller wieder instand gesetzte Teile, die in Bezug auf die Leistung Neugeräten gleichwertig sind, vornehmen. Ein TV-Gerät bzw. ein Bauteil, das gemäß dieser eingeschränkten Garantie repariert oder ausgetauscht wurde, wird für den verbleibenden Zeitraum der Originalgarantie, die für das TV-Gerät bzw. Bauteil gilt, gewährt. Alle ausgetauschten Teile und TV-Geräte, die im Rahmen dieser Garantie ersetzt wurden, werden Eigentum von Toshiba. Weitergehende Ansprüche gegen Toshiba sind ausdrücklich ausgeschlossen.

Die vorliegende eingeschränkte Garantie ist eine von Toshiba gewährte Herstellergarantie. Nach geltendem Recht haben Sie als Verbraucher eventuell zusätzliche Rechte, die hiervon nicht berührt werden.

### **b. Vom Kunden auswechselbare Einzelteile**

Bei Teilen, die der Kunde selbst austauschen kann („Customer Replaceable Units“, z. B. TV-Ständer

oder Fernbedienungen), kann Toshiba die Reparatur dadurch abwickeln, dass dem Kunden ein entsprechendes Ersatzteil geliefert wird. Bei Empfang des als Ersatz dienenden Teils durch den Endbenutzer, wird das Originalteil Eigentum von Toshiba. Auf Anforderung hat der Kunde das Originalteil

ggf. an Toshiba zurückzusenden, wobei Toshiba die Frachtkosten übernimmt. Für den Fall, dass das Originalteil bei Toshiba nicht innerhalb von fünfzehn (15)

Arbeitstagen nach dem Empfang der Versandanweisungen durch den Endbenutzer eingegangen ist, wird dem Endbenutzer der Endverkaufspreis der Ersatzlieferung in Rechnung gestellt.

### **Garantie- und Haftungsausschluss**

Die eingeschränkte Garantie in Bezug auf Ihr TV-Gerät unterliegt den folgenden Ausschlüssen und Einschränkungen:

#### **a. Ausschlussgründe**

Folgendes ist nicht durch die vorliegende eingeschränkte Garantie abgedeckt:

1. TV-Geräte, die nicht durch oder für Toshiba hergestellt oder einem Endbenutzer in einem Land verkauft wurden, in dem die vorliegende Garantie nicht gewährt wird.
2. Alle TV-Geräte, die im Ergebnis der folgenden Vorkommnisse beschädigt oder unbrauchbar gemacht wurden (a) als Ergebnis der Nutzung von TV-Geräten für andere als deren vorgesehene, normale Nutzung, des Versäumnisses, das Gerät in Übereinstimmung mit dem Benutzerhandbuch zu verwenden bzw. als Ergebnis von sonstigen Fällen von Zweckentfremdung, missbräuchlicher oder fahrlässiger Nutzung des TV-Geräts; (b) durch die Nutzung von Bauteilen, die nicht von Toshiba hergestellt oder verkauft wurden; (c) durch die Modifizierung des TV-Geräts; (d) als Ergebnis von Wartungsarbeiten, die nicht durch Toshiba bzw. einen durch Toshiba befugten Kundendienstanbieter durchgeführt wurden; (e) durch unsachgemäßen Transport bzw. unsachgemäße Verpackung bei der Rücksendung von TV-Geräten an Toshiba oder dessen Vertriebspartner oder an einen durch Toshiba befugten Kundendienstanbieter; oder (f) die unsachgemäße Installation von Produkten externer Hersteller (z. B. Speichererweiterungskarten).
3. Alle TV-Geräte oder Komponenten, an denen Kennzeichnungsschilder oder Seriennummern geändert oder unkenntlich gemacht wurden.
4. Reguläre Wartung, Inspektion, normaler Verschleiß von Verschleißartikeln, z. B. Fernbedienung.
5. Kosmetische Schäden, wie beispielsweise Kratzer oder Dellen, zerkratzte, verblasste oder entfärbte Rahmen, Abdeckungen oder Kunststoffteile.
6. Gewerblicher oder professioneller Einsatz des TV-Geräts.
7. Umweltbedingte Schäden und/oder Defekte, die das Ergebnis von Rauch, Staub, Ruß und weiterer äußerer Einflüsse sind.
8. Defekte durch höhere Gewalt, wie z. B. Blitzschlag, Wasser, Feuer, falsche Spannung, unzureichende Belüftung.
9. Pixelstörungen, die im Rahmen der Spezifikationen von ISO 9241-307 Klasse II liegen
10. Die Garantie verliert ihre Gültigkeit, wenn das Gerät weiterverkauft wird

Bei Nichtbeachtung der Betriebs- und Wartungsanweisungen von Toshiba, beim Einsatz von Ersatzteilen oder Materialien, die nicht den ursprünglichen Spezifikationen entsprechen, bei Eingriffen durch nicht qualifiziertes Personal sowie bei Anzeichen von unsachgemäßem Gebrauch, Überbeanspruchung oder mangelnder Sorgfalt im Umgang mit dem TV-Gerät liegt die Beweislast, dass der Defekt nicht auf eine dieser Ursachen zurückgeht, bei Ihnen. Wenn das TV-Gerät aufgrund einen der vorstehend genannten Gründe keinen Anspruch auf diese eingeschränkte Garantie hat, kann Toshiba auf Wunsch des Kunden dennoch eine Reparatur anbieten.

Bitte beachten Sie, dass Toshiba in diesem

Fall dem Endbenutzer die Bauteile, Arbeitszeit und Kosten in Rechnung stellen kann. Weiterhin behält Toshiba sich das Recht vor, dem Endbenutzer die Ausarbeitung eines Kostenvoranschlags in Rechnung zu stellen. Toshiba ist außerdem berechtigt, die Kosten für die Überprüfung des TV-Geräts in Rechnung zu stellen, falls im Rahmen dieser eingeschränkten Garantie fahrlässigerweise ein Schaden oder Mangel behauptet wird, der tatsächlich nicht existiert.

Toshiba haftet keinesfalls für etwaige Transport-/Lieferungs-/Versicherungskosten, Importzölle, Lizenzgebühren und Kosten für Telefon und Fax, die in Folge von Funktionsstörungen des TV-Geräts entstanden sind.

## **b. Haftungsausschluss**

Sollten die Betriebs- und Wartungsanweisungen von Toshiba nicht eingehalten werden, Ersatzteile oder Materialien verwendet werden, die nicht den Originalspezifikationen entsprechen, bzw. Eingriffe durch nicht dazu befugte und nicht qualifizierte Personen vorgenommen werden, bzw. das TV-Gerät etwaige Anzeichen von Zweckentfremdung, missbräuchlicher oder fahrlässiger Nutzung aufweisen, müssen Sie nachweisen, dass der Defekt nicht durch einen dieser Umstände verursacht wurde. Wenn das TV-Gerät aufgrund eines der vorstehend genannten Gründe keinen Anspruch auf diese beschränkte Garantie hat, kann Toshiba nichtsdestotrotz auf Verlangen des Kunden eine Reparatur anbieten. Bitte beachten Sie, dass Toshiba in diesem Fall dem Endbenutzer die Bauteile, Arbeitszeit und Kosten in Rechnung stellen kann. Weiterhin behält Toshiba sich das Recht vor, dem Endbenutzer die Erstellung eines Kostenvoranschlags in Rechnung zu stellen. Weiterhin kann Toshiba ggf. die Kosten für die Durchsicht des TV-Geräts in solchen Fällen in Rechnung stellen, in denen ein Schaden bzw. Defekt gemäß dieser beschränkten Garantie in fahrlässiger Weise behauptet wurde, ohne dass dieser tatsächlich bestand.

Toshiba haftet keinesfalls für etwaige Transport/Liefer/Versicherungskosten, Importzölle, Lizenzgebühren oder sonstige Gebühren durch Telefon/Faxkommunikationen, die als Konsequenz der Störung des TV-Geräts entstehen könnten.

## **Erhalt von Garantieleistungen und -Service**

Die eingeschränkte Toshiba-Garantie umfasst einen Carry-in- oder Send-in-Service (d. h. Einsendung des Geräts durch den Kunden). In einigen Ländern kann die Garantie einen Abhol- und Bringservice umfassen (Pick-up & Return). Einzelheiten zu den geltenden Bedingungen für Ihr Land können Sie bei Toshiba oder beim zuständigen autorisierten Serviceprovider erfragen.

Für die Garantieabwicklung gelten die nachstehend aufgeführten Bedingungen:

**1.** Der Reparaturservice kann für TV-Geräte in Anspruch genommen werden, die in einem Land erworben wurden und genutzt werden, in dem Toshiba oder dessen autorisierte Serviceprovider einen Garantieservice entsprechend den in der vorliegenden eingeschränkten Garantie aufgeführten Bedingungen gewähren. Ansprüche im Rahmen dieser beschränkten Garantie werden nur berücksichtigt, wenn diese innerhalb der Garantiezeit geltend gemacht werden.

**2.** Bitte besuchen Sie die Toshiba-Supportwebsite für weitere Hilfe bzw. Kontaktinformationen:

**[www.toshiba-tv.com/support](http://www.toshiba-tv.com/support)**

**3.** Bevor Sie Toshiba kontaktieren, führen Sie bitte folgende Schritte aus:

Überprüfen Sie, ob Ihr TV-Gerät mit dem Stromnetz verbunden ist und eingeschaltet ist.

Stellen Sie die ursprüngliche Konfiguration des TV-Geräts wieder her, indem Sie Zubehör und externe Verbindungen entfernen. Ziehen Sie evtl. vorhandene externe Speichergeräte und sonstige Peripheriegeräte ab.

Lesen Sie sich im Benutzerhandbuch die Hinweise zur Bedienung Ihres TV-Geräts und zur Problembehandlung durch und schauen Sie auf der Toshiba-Supportwebsite nach hilfreichen Informationen;

Notieren Sie sich den Modelnamen, Modellnummer, Seriennummer, Hardware- und Softwarekonfiguration des TV-Geräts sowie eine

Beschreibung des Problems (z.B. Fehlermeldung, die auf dem Bildschirm erscheint);

**4.** Rufen Sie das Toshiba-Supportcenter für Ihr Land an. Gemeinsam mit Ihnen wird dann versucht, den Garantiefall telefonisch zu klären. Bei den damit verbundenen Diagnoseschritten wird eventuell Ihre Mithilfe benötigt.

Sollte das Toshiba-Supportcenter eine Hardwarefehlfunktion an Ihrem TV-Gerät feststellen, werden Ihnen je nach Wunsch per Fax, per E-Mail oder telefonisch eine Vorgangsnummer sowie Servicehinweise bereitgestellt.

**5.** Bei Anspruch auf einen Abhol- und Bringservice trägt Toshiba Sorge dafür, dass das defekte Produkt bei Ihnen abgeholt, repariert und Ihnen wieder zugestellt wird. Sämtliche Kosten, die während dieses Prozesses für die Reparatur, Logistik und Versicherung anfallen, werden von Toshiba getragen.

**6.** Gemäß den Bestimmungen des Bring-In- bzw. Send-in-Service müssen Sie Ihr Toshiba-TV-Gerät an einen von Toshiba befugten Kundendienstanbieter für die Reparatur im Rahmen der Garantie senden und sich um dessen Abholung nach erfolgter Reparatur kümmern. Sie müssen etwaige

Versandkosten, Steuern oder Gebühren im Zusammenhang dem Transport des TV-Geräts an den bzw. ab dem Toshiba befugten Kundendienstanbieter im Voraus bezahlen. Zudem sind Sie für die Versicherung des TV-Geräts sowohl für die Lieferung als auch die Abholung zuständig, da weder Toshiba noch das Unternehmen, das die Garantieleistungen im Auftrag von Toshiba erbringt, für Schäden oder Verluste beim Transport haften.

7. Achten Sie beim Einsenden des Produkts bzw. bei der Abholung durch Toshiba unbedingt auf angemessene Verpackung. Schäden, die durch unsachgemäße Verpackung durch den Endbenutzer verursacht wurden, werden von Toshiba nicht gedeckt. Der Originalkarton ist die am besten geeignete Verpackung. Toshiba ist nicht verpflichtet Kartons bereitzustellen.

### **Geographische Abdeckung**

Der nachstehenden Liste können Sie entnehmen, in welchen Ländern die eingeschränkte Toshiba-Garantie für Ihre Produkte gelten:

Albanien, Österreich, Belgien, Bosnien & Herzegowina, Bulgarien, Kroatien, Zypern, Tschechische Republik, Dänemark, Estland, Finnland, Frankreich (europäische Territorien), Deutschland, Griechenland, Ungarn, Island, Italien, Irland, Kosovo, Lettland, Litauen, Luxemburg, Malta, Mazedonien, Montenegro, Niederlande, Norwegen, Polen, Portugal, Rumänien, Serbien, Slowakei, Slowenien, Spanien, Schweden, Schweiz, Ukraine, Großbritannien.

**Vestel ist ein Markenlizenznehmer der Toshiba Visual Solutions Corporation für die Länder welche unter dem Abschnitt Geografische Abdeckung aufgeführt sind und erbringt die Garantie im Rahmen der oben aufgeführten Garantiebedingungen**

**Vestel Germany GmbH, Parkring 6, 85748 Garching**