

# **Toshiba Global Commerce Solutions (TGCS)**

## **Freiwilliger Herstellerservice**

---

### **Teil 1 – Allgemeine Bestimmungen**

Dieser freiwillige Herstellerservice umfasst Teil 1 – Allgemeine Bestimmungen, Teil 2 – Länderspezifische Bestimmungen, Teil 3 – Informationen zum Herstellerservice und Teil 4 – Tabelle Herstellerservice für Produkte. Die in Teil 2 enthaltenen Bedingungen ersetzen oder ändern die in Teil 1 enthaltenen Bedingungen. Teil 3 und Teil 4 (insgesamt auch „Informationen zum Herstellerservice“ genannt) enthalten produktspezifische Informationen, die mit der Maschine bereitgestellt werden. Im Rahmen dieses Freiwilligen Herstellerservice steht „TGCS“ für die TGCS Gesellschaft, die dem Kunden oder seinem Reseller die Maschine bereitgestellt hat, z. B. für die Toshiba Global Commerce Solutions, Inc. in den USA oder für die örtliche Toshiba Global Commerce Solutions (TGCS) Gesellschaft, die für den Produktvertrieb im Land des Kunden zuständig ist.

TGCS erbringt den in diesem Dokument beschriebenen Herstellerservice nur für Maschinen, die der Kunde für den Eigenbedarf erworben hat, und nicht für zum Wiederverkauf erworbene Maschinen. Dieser Herstellerservice gilt für Maschinen in den Ländern, die in den Informationen zum Herstellerservice für diese Maschinen angegeben sind. Die Verkaufsstelle kann zusätzliche oder andere Gewährleistungen oder Services bereitstellen; TGCS übernimmt keine Verantwortung für diese von der Verkaufsstelle bereitgestellten zusätzlichen oder anderen Gewährleistungen oder Services. Bei Fragen zu diesem eingeschränkten Herstellerservice ist die zuständige Verkaufsstelle zu kontaktieren. Der Begriff „Maschine“ steht für eine TGCS Maschine, ihre Zusatzeinrichtungen, Typen- oder Modelländerungen, Modellerweiterungen, Maschinenelemente oder Zubehör oder Kombinationen aus diesen. Der Begriff „Maschine“ umfasst weder vorinstallierte noch nachträglich auf der Maschine installierte Softwareprogramme. Diese Bedingungen gelten für alle Produkte, die ab dem Samstag, 1. Oktober 2016 ausgeliefert werden.

### **GESETZLICH UNABDINGBARE VERBRAUCHERSCHUTZRECHTE GEHEN DEN NACHFOLGENDEN BESTIMMUNGEN VOR.**

Das Dokument „Freiwilliger Herstellerservice“ steht in mehreren Sprachen auf der folgenden TGCS Website zur Verfügung: <http://www.toshibacommerce.com/support/limitedwarranty>

### **Umfang des Herstellerservice**

TGCS gewährleistet, dass jede Maschine in Material und Ausführung fehlerfrei ist und ihren Spezifikationen entspricht. Die „Spezifikationen“ sind die spezifischen Maschinendaten, die in den offiziell veröffentlichten Spezifikationen („Official Published Specifications“) angegeben sind, die auf Anforderung zur Verfügung gestellt werden.

Während des Zeitraums des Herstellerservice leistet TGCS oder ein von TGCS autorisierter Service-Provider vor Ort („von TGCS autorisierter Service-Provider“) Reparatur- und Austauschservice für die Maschine im Rahmen der Art des Herstellerservice, den TGCS für die Maschine festgelegt hat (dieser Herstellerservice kann von Land zu Land unterschiedlich sein). Sofern in den mit der Maschine bereitgestellten „Informationen zum Herstellerservice“ nicht anders angegeben, umfasst der Zeitraum des Herstellerservice für die Maschine einen festen Zeitraum. (Beispielsweise erlischt für bestimmte Maschinen die Herstellerservicegarantie, wenn die Nutzungsbeschränkungen für die Maschine während des festgelegten Zeitraums des Herstellerservice überschritten wurden.) In den mit der Maschine bereitgestellten „Informationen zum Herstellerservice“ sind der Zeitraum des Herstellerservice, die Art des Herstellerservice und der Service-Level der Maschine des Kunden genau angegeben. TGCS kann den Kunden zur Vorlage eines Kaufbelegs (z. B. einer Kopie der Quittung oder Rechnung) auffordern, um nachzuweisen, dass er Anspruch auf den Herstellerservice hat.

Wenn eine von TGCS zu installierende Maschine TGCS nicht innerhalb von sechs Monaten ab dem Datum, an dem TGCS die Maschine an den Kunden oder den Reseller liefert, zur Installation zur Verfügung gestellt wird, ist die Installation im Rahmen eines Servicevertrags mit TGCS kostenpflichtig.

Wenn der Kunde sich bei einer von TGCS zu installierenden Maschine entschließt, die Maschine selbst zu installieren oder Servicearbeiten daran durchzuführen, oder wenn er den Standort der Maschine ändert oder ein Dritter die Maschine installiert, Servicearbeiten daran durchführt oder deren Standort ändert, behält sich TGCS das Recht vor, die Maschine vor dem Erbringen des Herstellerservice zu überprüfen. TGCS kann die Kosten für die Überprüfung nach eigenem Ermessen in Rechnung stellen. Wenn sich die Maschine für den Herstellerservice in einem nicht akzeptablen Zustand befindet (dies wird ausschließlich von TGCS bestimmt), kann der Kunde TGCS bitten, den ordnungsgemäßen Zustand der Maschine für den Herstellerservice wiederherzustellen, oder er kann seinen Anspruch auf den Herstellerservice widerrufen. TGCS bestimmt nach eigenem Ermessen, ob eine Wiederherstellung möglich ist. Die Wiederherstellung wird als kostenpflichtiger Service bereitgestellt. Falls angegeben, können zusätzliche Kosten (z. B. Transportkosten oder Kosten für eine spezielle Bearbeitung oder Abwicklung) entstehen.

Bei vielen Zusatzeinrichtungen, Typen- und Modelländerungen oder Modellerweiterungen müssen Teile der Maschine entfernt und an TGCS zurückgegeben werden. Ein während der Erstinstallation einer TGCS Maschine eingebautes TGCS Teil oder eine TGCS Zusatzeinrichtung unterliegt dem Zeitraum des Herstellerservice für die Maschine, der zum Zeitpunkt der Installation der Maschine wirksam wird (dieses Datum wird auch als „Startdatum des Herstellerservice“ bezeichnet). Für ein TGCS Teil/eine TGCS Zusatzeinrichtung, das/die ein zuvor eingebautes Teil oder eine Zusatzeinrichtung ersetzt, wird der verbleibende Zeitraum des Herstellerservice für das ersetzte Teil oder die ersetzte Zusatzeinrichtung übernommen. Ein TGCS Teil oder eine TGCS Zusatzeinrichtung, das/die in eine Maschine eingebaut wird, ohne ein bereits vorhandenes Teil oder eine Zusatzeinrichtung zu ersetzen, unterliegt dem festgelegten Zeitraum des Herstellerservice für das entsprechende Teil oder die Zusatzeinrichtung, der zum Zeitpunkt des Einbaus wirksam wird (dieses Datum wird auch als „Startdatum des Herstellerservice“ bezeichnet). Sofern von TGCS nicht anders angegeben, gelten für dieses Teil/diese Zusatzeinrichtung derselbe Zeitraum des Herstellerservice, dieselbe Art von Herstellerservice und derselbe Service-Level wie für die Maschine, in die das Teil/die Zusatzeinrichtung eingebaut ist.

Sofern von TGCS nicht anders angegeben, gilt dieser Herstellerservice nur in dem Land oder in der Region, in dem/der der Kunde die Maschine erworben hat.

**DIESER HERSTELLERSERVICE IST ABSCHLIESSEND UND ERSETZT SÄMTLICHE SONSTIGEN EVENTUELL BESTEHENDEN ANSPRÜCHE DES KUNDEN. NACH DER RECHTSORDNUNG BZW. GERICHTSBARKEIT EINIGER LÄNDER IST DER AUSSCHLUSS ODER DIE BEGRENZUNG VON AUSDRÜCKLICHEN UND/ODER STILLSCHWEIGENDEN ZUSICHERUNGEN/GEWÄHRLEISTUNGEN NICHT ERLAUBT, SODASS OBIGE EINSCHRÄNKUNGEN UND AUSSCHLÜSSE FÜR DEN KUNDEN MÖGLICHERWEISE NICHT ANWENDBAR SIND. IN DIESEM FALL IST EIN DERARTIGER HERSTELLERSERVICE AUF DIE DAUER DES ZEITRAUMS DES HERSTELLERSERVICE BEGRENZT. NACH ABLAUF DIESES ZEITRAUMS WIRD KEIN HERSTELLERSERVICE MEHR ERBRACHT. DARÜBER HINAUS IST NACH DER RECHTSORDNUNG BZW. GERICHTSBARKEIT EINIGER LÄNDER DIE VERKÜRZUNG DER GESETZLICHEN GEWÄHRLEISTUNGSFRIST NICHT ERLAUBT, SODASS OBIGE EINSCHRÄNKUNGEN FÜR DEN KUNDEN MÖGLICHERWEISE NICHT ANWENDBAR SIND.**

#### **Ausschluss vom Herstellerservice**

Folgendes ist nicht Bestandteil dieses Herstellerservice:

- a. Fehler oder Schäden, die durch nicht sachgerechte Verwendung (einschließlich der Nutzung von Maschinenkapazität oder -leistung, die nicht schriftlich von TGCS bestätigt wurde), Unfälle, Änderungen, ungeeignete Betriebsumgebung oder unsachgemäße Wartung durch den Kunden oder durch Dritte verursacht wurden.
- b. Schäden, die durch Ereignisse verursacht wurden, die sich der Kontrolle von TGCS entziehen.
- c. Fehler, die durch ein Produkt verursacht wurden, für das TGCS nicht verantwortlich ist.

- d. Produkte anderer Hersteller, einschließlich der Produkte, die TGCS auf Anforderung des Kunden hin zusammen mit einer TGCS Maschine bereitstellt oder auf einer TGCS Maschine installiert.
- e. Zubehörteile und Verbrauchsmaterialien sowie Strukturteile (z. B. Rahmen und Verkleidungen).  
**Sofern nicht anders angegeben, gelten Batterien als Verbrauchsartikel, für die keine Gewährleistung übernommen wird.** Im Falle einer Gewährleistung gibt TGCS die Garantie in der Produktankündigung und in der Servicedokumentation an, die mit der Maschine bereitgestellt wird.
- f. Service für den Umbau von Maschinen.
- g. Service für eine Maschine, auf der Maschinenkapazität oder -leistung genutzt wird, die nicht schriftlich von TGCS bestätigt wurde.
- h. Zertifizierung im Land des Kunden für Verbindungen der Maschine mit Schnittstellen öffentlicher Telekommunikationsnetze, sofern von TGCS nicht anders in der Produktankündigung und in der Servicedokumentation angegeben, die mit der Maschine bereitgestellt wird. Möglicherweise ist eine weitere Zertifizierung vor dem Herstellen einer solchen Verbindung gesetzlich erforderlich.
- i. Betriebsprogramme, Software, Mikrocode, Einheitsreiber und Firmware.

Bei Entfernung oder Veränderung der Typenschilder bzw. Teilenummern auf der Maschine oder auf den Maschinenteilen erlischt die Herstellerservicegarantie.

TGCS gewährleistet nicht den unterbrechungsfreien oder fehlerfreien Betrieb einer Maschine.

Technische oder andere Unterstützung, die für eine Maschine im Rahmen des Herstellerservice zur Verfügung gestellt wird, z. B. Unterstützung bei Fragen zu Vorgehensweisen und Fragen, die sich auf die Einrichtung und Installation der Maschine beziehen, wird **NUR IM RAHMEN DER GESETZLICHEN REGELN UND FRISTEN** bereitgestellt.

### Inanspruchnahme des Herstellerservice

**Wenn der Kunde eine Maschine in einem Land erworben hat, in dem Toshiba Global Commerce Solutions (TGCS) weder direkt an Kunden vertreibt noch Kunden direkt Services bereitstellt, ist das Unternehmen zu kontaktieren, bei dem die Maschine erworben wurde, um den in den Informationen zum Herstellerservice beschriebenen Herstellerservice zu erhalten.**

Funktioniert die Maschine während des Zeitraums des Herstellerservice nicht wie zugesagt, sind die Informationen zu Unterstützung und Fehlerbestimmungsprozeduren in der Servicedokumentation heranzuziehen, die mit der Maschine geliefert wurde. Eine Kopie der Servicedokumentation für die Maschine des Kunden ist auch auf der TGCS Website unter der Adresse [www.toshibacommerce.com](http://www.toshibacommerce.com) zu finden, indem „Support Overview“ und „Publications“ ausgewählt werden.

Wenn der Kunde das Problem nicht mithilfe der Servicedokumentation lösen kann, ist TGCS oder der Reseller zu kontaktieren, um den Herstellerservice in Anspruch zu nehmen. TGCS Kontaktinformationen sind in den mit der Maschine bereitgestellten „Informationen zum Herstellerservice“ zu finden. Wenn der Kunde die Maschine nicht bei TGCS registrieren lässt, wird er eventuell zur Vorlage des Kaufbelegs aufgefordert als Nachweis dafür, dass er Anspruch auf den Herstellerservice hat.

### Fehlerbehebung durch TGCS

TGCS oder ein von TGCS autorisierter Service-Provider wird eine Fehlerdiagnose für ein beim Kunden aufgetretenes Problem per Telefon oder elektronisch durch Zugriff auf eine TGCS Website durchführen und versuchen, das Problem auf diesem Weg zu lösen. Bestimmte Maschinen verfügen über Funktionen zur Fernunterstützung für die direkte Problemmeldung an TGCS sowie die Fehlerbestimmung und Fehlerbehebung durch TGCS per Fernzugriff. Wenn der Kunde Service bei TGCS anfordert, muss er die von TGCS angegebenen Fehlerbestimmungs- und Fehlerbehebungsprozeduren befolgen. Sollte TGCS

im Anschluss an die Fehlerbestimmung die Entscheidung treffen, dass Vor-Ort-Service erforderlich ist, wird ein Kundendiensttechniker mit der Ausführung der Servicearbeiten am Standort des Kunden beauftragt, sofern für das Produkt Vor-Ort-Service vorgesehen ist.

Sofern nicht anders angegeben, ist der Kunde für das rechtzeitige Herunterladen oder Beschaffen bei TGCS und Installieren des genannten Maschinencodes für die bestimmte Maschine (Mikrocode, Basic Input/Output System-Code („BIOS“ genannt), Hilfsprogramme, Einheits-treiber und Diagnoseprogramme, die mit einer TGCS Maschine geliefert werden) und weiterer Softwareupdates von einer TGCS Website oder von anderen elektronischen Medien und für die Einhaltung der von TGCS bereitgestellten Anweisungen selbst verantwortlich. Der Kunde kann Maschinencod-Änderungen von TGCS installieren lassen, wobei dieser Service jedoch gesondert in Rechnung gestellt wird.

Einige Teile der TGCS Maschinen sind durch den Kunden austauschbare Funktionseinheiten (so genannte „CRUs“, Customer Replaceable Units). Kann das Problem mithilfe einer CRU (z. B. Tastatur, Speicher oder Festplattenlaufwerk) behoben werden, liefert TGCS dem Kunden diese CRU, damit dieser die Installation selbst vornimmt.

Funktioniert die Maschine während des Zeitraums des Herstellerservice nicht wie zugesagt und kann das Problem des Kunden per Telefon oder elektronisch durch Anwendung von Maschinencod oder Softwareupdates oder durch eine CRU nicht behoben werden, wird TGCS, ihr Subunternehmer oder ein Reseller, der von TGCS zur Ausführung des Herstellerservice autorisiert ist, nach eigenem Ermessen 1) die fehlerhafte Maschine reparieren, damit sie wieder funktioniert, oder 2) durch eine funktional mindestens gleichwertige Maschine ersetzen. Ist TGCS, ihr Subunternehmer oder der Reseller nicht in der Lage, die Maschine zu reparieren oder eine Ersatzmaschine zu beschaffen, ist der Kunde berechtigt, die Maschine an die Verkaufsstelle zurückzugeben und sich den bezahlten Kaufpreis zurückerstatten zu lassen.

TGCS, ihr Subunternehmer oder der Reseller wird auch die für die jeweilige Maschine zutreffenden ausgewählten technischen Änderungen (Engineering Changes) ausführen.

### **Austausch einer Maschine oder eines Maschinenteils**

Muss eine Maschine oder ein Maschinenteil im Rahmen des Herstellerservice ausgetauscht werden, geht die von TGCS, ihrem Subunternehmer oder dem Reseller ersetzte Maschine bzw. das ersetzte Teil in das Eigentum von TGCS über, während die Ersatzmaschine oder das Ersatzteil in das Eigentum des Kunden übergeht. Der Kunde bestätigt, dass es sich bei allen ausgebauten Teilen um Originalteile handelt, die nicht verändert wurden. Die Ersatzmaschine oder die Ersatzteile sind unter Umständen nicht neu, befinden sich jedoch in einem einwandfreien Betriebszustand und sind dem ersetzten Teil funktional mindestens gleichwertig. Die Ersatzmaschine oder das Ersatzteil erhält den Herstellerservice-Status der ersetzten Maschine oder des ersetzten Teils.

### **Weitere Verantwortlichkeiten des Kunden**

Der Kunde erklärt sich damit einverstanden,

- a. alle nicht durch diesen Herstellerservice abgedeckten Zusatzeinrichtungen, Teile, Optionen, Modelländerungen und -erweiterungen sowie Zubehörteile zu entfernen, bevor TGCS, ihr Subunternehmer oder der Reseller eine Maschine oder ein Teil ersetzt, und bestätigt, dass keine rechtlichen Verpflichtungen oder Einschränkungen bestehen, die dem Ersetzen der Maschine oder eines Teils entgegenstehen.
- b. bei einer Maschine, die nicht sein Eigentum ist, die Genehmigung des Eigentümers für die Ausführung der Serviceleistungen an dieser Maschine durch TGCS, ihren Subunternehmer oder den Reseller einzuholen.
- c. soweit zutreffend, vor Erbringung der Serviceleistungen:
  - (1) die von TGCS, ihrem Subunternehmer oder dem Reseller vorgegebene Vorgehensweise zur Serviceanforderung zu befolgen,

- (2) alle auf der Maschine befindlichen Programme, Daten und Zahlungsmittel zu sichern und  
(3) TGCS, ihren Subunternehmer oder den Reseller von einer Standortänderung der Maschine in Kenntnis zu setzen.
- d. TGCS, ihrem Subunternehmer oder dem Reseller ausreichenden und sicheren Zugang zu seinen Räumlichkeiten und Systemen zu gewähren, damit sie ihre vertraglichen Verpflichtungen erfüllen können.
- e. TGCS, ihrem Subunternehmer oder dem Reseller zu gestatten, alle zwingend erforderlichen technischen Änderungen (Engineering Changes), wie z. B. sicherheitsrelevante Änderungen, zu installieren.
- f. wenn gemäß der Art des Herstellerservice die Anlieferung einer fehlerhaften Maschine durch den Kunden erforderlich ist, die fehlerhafte Maschine ordnungsgemäß verpackt an den von TGCS angegebenen Standort zu senden. Nachdem die Maschine repariert oder ausgetauscht wurde, wird die reparierte Maschine auf Kosten von TGCS an den Kunden zurückgesandt oder dem Kunden auf Kosten von TGCS eine Ersatzmaschine zur Verfügung gestellt, sofern TGCS keine anderen Regelungen getroffen hat. TGCS trägt die Verantwortung für den Verlust bzw. die Beschädigung der Maschine des Kunden, 1) während sie sich im Besitz von TGCS befindet oder 2) in Fällen, in denen TGCS die Transportkosten trägt, während sie sich auf dem Transportweg befindet.
- g. im Falle der Einsendung einer Maschine an TGCS alle nicht ursprünglich von TGCS mit der Maschine gelieferten Programme und sämtliche Daten einschließlich: 1) Informationen über identifizierte oder identifizierbare Personen oder juristische Personen („Personenbezogene Daten“) und 2) vertrauliche oder proprietäre Informationen sowie andere Daten unwiederbringlich zu löschen. Können personenbezogene Daten nicht entfernt oder gelöscht werden, ist der Kunde verpflichtet, solche Informationen (z. B. durch Anonymisieren oder Verschlüsseln) in einer Weise umzusetzen, dass sie im Rahmen des geltenden Rechts nicht mehr als personenbezogene Daten bezeichnet werden können. Der Kunde ist ferner damit einverstanden, alle Zahlungsmittel auf den Maschinen, die an TGCS eingesandt werden, zu entfernen. TGCS übernimmt keine Verantwortung für Zahlungsmittel sowie für Programme, die nicht ursprünglich von TGCS mit der Maschine geliefert wurden, oder Daten, die sich auf der an TGCS eingesandten Maschine befinden. Der Kunde ist damit einverstanden, dass TGCS berechtigt ist, zur Erfüllung ihrer Verpflichtungen im Rahmen dieses „Freiwilligen Herstellerservice“ die gesamte Maschine, Teile der Maschine oder die Software an andere TGCS Standorte oder Standorte von Dritten weltweit zu verschicken, und erteilt TGCS die Genehmigung dazu.

### **Haftungsbegrenzung**

Es können Ereignisse eintreten, in denen der Kunde aufgrund einer Vertragsverletzung von TGCS oder aufgrund sonstiger Haftung von TGCS berechtigt ist, von TGCS Schadensersatz zu erhalten. Unabhängig von der Rechtsgrundlage, auf der der Schadensersatzanspruch des Kunden an TGCS beruht (einschließlich Verletzung wesentlicher Vertragspflichten, Fahrlässigkeit, unrichtiger Angaben oder anderer Ansprüche aus dem Vertrag oder aufgrund unerlaubter Handlungen) und außer in Fällen der gesetzlich zwingenden Haftung, ist die Gesamthaftung von TGCS für sämtliche Ansprüche im Zusammenhang mit einem Produkt begrenzt auf:

- a. Personenschäden (einschließlich Tod) und Schäden an Immobilien und beweglichen Sachen und
- b. bei anderen direkten Schäden bis zur Höhe der für die Maschine, die Grundlage des Rechtsanspruchs ist, zu entrichtenden Gebühren (bei regelmäßig anfallenden Gebühren gilt die Jahresgebühr). Im Sinne dieser Haftungsbegrenzung umfasst der Begriff „Maschine“ den Maschinencode und den Lizenzierten Internen Code („LIC“).

Diese Haftungsbegrenzung gilt auch für alle Lieferanten, Subunternehmer und Reseller von TGCS. Dies ist der maximale Betrag, für den TGCS und ihre Lieferanten, Subunternehmer und Reseller insgesamt haftbar gemacht werden können.

**UNTER KEINEN UMSTÄNDEN SIND TGCS, IHRE LIEFERANTEN, SUBUNTERNEHMER ODER RESELLER IN FOLGENDEN FÄLLEN HAFTBAR, AUCH WENN SIE AUF DIE MÖGLICHKEIT SOLCHER SCHÄDEN HINGEWIESEN WURDEN:**

- 1) **SCHADENSERSATZANSPRÜCHE DRITTER GEGEN DEN KUNDEN (DIE VON DENEN UNTER DEM ERSTEN VORSTEHEND GENANNTEN PUNKT ABWEICHEN);**
- 2) **VERLUST ODER BESCHÄDIGUNG VON DATEN;**
- 3) **SPEZIELLE, BEILÄUFIG ENTSTANDENE ODER MITTELBARE SCHÄDEN ODER SONSTIGE WIRTSCHAFTLICHE FOLGESCHÄDEN ODER**
- 4) **ENTGANGENEN GEWINN, ENTGANGENE GESCHÄFTSABSCHLÜSSE ODER UMSÄTZE, SCHÄDIGUNG DES GUTEN RUFES ODER VERLUST ERWARTETER EINSPARUNGEN. NACH DER RECHTSORDNUNG BZW. GERICHTSBARKEIT EINIGER LÄNDER IST DER AUSSCHLUSS ODER DIE BEGRENZUNG VON BEILÄUFIG ENTSTANDENEN SCHÄDEN ODER FOLGESCHÄDEN NICHT ERLAUBT, SODASS OBIGE EINSCHRÄNKUNGEN UND AUSSCHLÜSSE FÜR DEN KUNDEN MÖGLICHERWEISE NICHT ANWENDBAR SIND.**

### **Geltendes Recht**

Der Kunde und TGCS sind damit einverstanden, dass die Gesetze des Landes zur Anwendung kommen, in dem der Kunde die Maschine erworben hat, um die Rechte, Pflichten und Verpflichtungen des Kunden und von TGCS, die sich aus dem Inhalt dieses Freiwilligen Herstellerservice ergeben oder in irgendeiner Weise damit in Zusammenhang stehen, zu regeln, zu interpretieren und durchzuführen, unter Ausschluss der Kollisionsnormen des Internationalen Privatrechts.

**DIESER HERSTELLERSERVICE ERMÖGLICHT DEM KUNDEN DIE GELTENDMACHUNG BESTIMMTER RECHTE, DIE ABHÄNGIG VOM JEWEILIGEN LAND ODER DER JEWEILIGEN RECHTSORDNUNG VONEINANDER ABWEICHEN KÖNNEN.**

### **Gerichtsstand**

Alle Rechte, Pflichten und Verpflichtungen des Kunden und von TGCS unterliegen der Gerichtsbarkeit des Landes, in dem der Kunde die Maschine erworben hat.

## **Teil 2 – Länderspezifische Bestimmungen**

### **NORD-, MITTEL- UND SÜDAMERIKA**

#### **Gerichtsstand:**

*Dieser Abschnitt wird durch den folgenden Satz ergänzt und gilt für alle nachfolgend in Fettdruck aufgeführten Länder:*

Jeder aus diesem Freiwilligen Herstellerservice entstehende Rechtsstreit unterliegt ausschließlich 1) in Argentinien dem Handelsgericht in Buenos Aires; 2) in Bolivien den Gerichten in La Paz; 3) in Brasilien dem zuständigen Gericht in Rio de Janeiro, RJ; 4) in Chile den Zivilgerichten in Santiago; 5) in **Kolumbien** der Richterschaft der Republik Kolumbien; 6) in **Ecuador** den Zivilrichtern in Quito bei Vollstreckungs- oder Schnellverfahren (sofern zutreffend); 7) in **Mexiko** den Gerichten in Mexiko-Stadt, Bundesdistrikt; 8) in **Paraguay** den Gerichten in Asuncion; 9) in **Peru** den Richtern und Tribunalen im Gerichtsbezirk von Lima, Cercado; 10) in **Uruguay** den Gerichten in Montevideo; 11) in **Venezuela** den Gerichten im Stadtbezirk von Caracas.

### **BRASILIEN**

#### **Austausch einer Maschine oder eines Maschinenteils:**

Die Ersatzmaschine oder das Ersatzteil erhält den Herstellerservice-Status der ersetzten Maschine oder des ersetzten Teils.

## **KANADA**

### **Umfang des Herstellerservice:**

*Der zweite Absatz dieses Abschnitts wird wie folgt ersetzt:*

Während des Zeitraums des Herstellerservice leistet TGCS Reparatur- und Austauschservice für die Maschine im Rahmen der Art des Herstellerservice, den TGCS für die Maschine festgelegt hat. Sofern in den mit der Maschine bereitgestellten „Informationen zum Herstellerservice“ nicht anders angegeben, umfasst der Zeitraum des Herstellerservice für die Maschine einen festen Zeitraum, der mit dem Installationsdatum (auch „Startdatum des Herstellerservice“ genannt) beginnt. (Beispielsweise erlischt für bestimmte Maschinen die Herstellerservicegarantie, wenn die Nutzungsbeschränkungen für die Maschine während des festgelegten Zeitraums des Herstellerservice überschritten wurden.) In den mit der Maschine bereitgestellten „Informationen zum Herstellerservice“ sind der Zeitraum des Herstellerservice, die Art des Herstellerservice und der Service-Level der Maschine des Kunden genau angegeben. TGCS kann den Kunden zur Vorlage eines Kaufbelegs (z. B. einer Kopie der Quittung oder Rechnung) auffordern, um nachzuweisen, dass er Anspruch auf den Herstellerservice hat.

### **Haftungsbegrenzung:**

*Die Punkte a und b dieses Abschnitts werden wie folgt ersetzt:*

- a. Personenschäden (einschließlich Tod) und Schäden an Immobilien und beweglichen Sachen, soweit die Schäden fahrlässig von TGCS verursacht wurden, und
- b. bei anderen direkten Schäden entweder bis zu einer Höhe von 100.000 US-Dollar oder bis zur Höhe der für die Maschine, die Grundlage des Rechtsanspruchs ist, zu entrichtenden Gebühren (bei regelmäßig anfallenden Gebühren gilt die Jahresgebühr). Als Obergrenze gilt der höhere der beiden vorgenannten Beträge. Im Sinne dieser Haftungsbegrenzung umfasst der Begriff „Maschine“ den Maschinencode und den Lizenzierten Internen Code („LIC“).

### **Geltendes Recht:**

*Der folgende Text ersetzt „dass die Gesetze des Landes zur Anwendung kommen, in dem der Kunde die Maschine erworben hat“ im ersten Satz:*

dass die Gesetze der Provinz Ontario zur Anwendung kommen

## **PERU**

### **Haftungsbegrenzung:**

*Dieser Abschnitt wird wie folgt ergänzt:*

In Übereinstimmung mit Artikel 1328 des peruanischen Zivilrechts entfallen bei Vorsatz („dolo“) oder grober Fahrlässigkeit („culpa inexcusable“) durch TGCS die in diesem Abschnitt genannten Einschränkungen und Ausschlüsse.

## **VEREINIGTE STAATEN VON AMERIKA**

### **Geltendes Recht:**

*Der folgende Text ersetzt „dass die Gesetze des Landes zur Anwendung kommen, in dem der Kunde die Maschine erworben hat“ im ersten Satz:*

dass die Gesetze des US-Bundesstaates New York zur Anwendung kommen

## **ASIEN/PAZIFIK**

### **AUSTRALIEN**

#### **Umfang des Herstellerservice:**

*Der folgende Absatz wird diesem Abschnitt hinzugefügt:*

Der in diesem Abschnitt beschriebene Herstellerservice wird zusätzlich zu den sonstigen Ansprüchen gewährt, die aus dem „Australian Consumer Law“ (ACL) oder aus ähnlichen Gesetzen abgeleitet werden können, und ist nur insoweit eingeschränkt, als die entsprechenden Gesetze dies zulassen. In diesem Dokument steht „Australian Consumer Law“ für Schedule 2 des „Competition and Consumer Act 2010“ (ehemals „Trade Practices Act 1974“). Wenn TGCS dem Kunden ein Produkt liefert und diese Transaktion im Sinne des „Competition and Consumer Act 2010“ gemäß der Definition im „Australian Consumer Law“ als „Verbrauchergeschäft“ gilt, kann zusätzlich zu den sonstigen Ansprüchen des Kunden im Rahmen dieser Vereinbarung Folgendes gelten:

Unsere Produkte umfassen Garantien, die im Rahmen des „Australian Consumer Law“ nicht ausgeschlossen werden können. Der Kunde ist berechtigt, bei einem größeren Fehler einen Ersatz oder eine Rückerstattung sowie eine Entschädigung für sonstige angemessen vorhersehbare Verluste oder Schäden zu erhalten. Der Kunde ist außerdem berechtigt, die Produkte reparieren oder austauschen zu lassen, wenn die Produkte keine annehmbare Qualität aufweisen und es sich nicht um einen größeren Fehler handelt.

#### **Haftungsbegrenzung:**

*Dieser Abschnitt wird wie folgt ergänzt:*

Soweit gesetzlich zulässig, ist für den Fall einer Verletzung einer Garantie durch TGCS im Rahmen des „Australian Consumer Law“ oder ähnlicher Gesetze die Haftung von TGCS im eigenen Ermessen auf Folgendes begrenzt:

a. Für Services:

- (1) die Services erneut zu erbringen oder
- (2) die Kosten für das erneute Erbringen der Services zu tragen, und

b. für Produkte:

- (1) die Produkte zu reparieren oder auszutauschen oder gleichwertige Produkte zu liefern oder
- (2) die Kosten für die erneute Lieferung der Produkte zu tragen.

**Wenn die Produkte normalerweise für persönliche, Haushalts- oder Konsumzwecke benutzt werden oder die Voraussetzung oder Gewährleistung zur Verschaffung von Eigentum, stillschweigendem Besitz oder das Recht zum Verkauf betroffen sind, finden die Haftungsbegrenzungen dieses Absatzes keine Anwendung.**

#### **Geltendes Recht:**

*Der folgende Text ersetzt „dass die Gesetze des Landes zur Anwendung kommen, in dem der Kunde die Maschine erworben hat“ im ersten Satz:*

dass die Gesetze des Staates oder Territoriums zur Anwendung kommen

### **KAMBODSCHA UND LAOS**

#### **Geltendes Recht:**

*Der folgende Text ersetzt „dass die Gesetze des Landes zur Anwendung kommen, in dem der Kunde die Maschine erworben hat“ im ersten Satz:*

dass die Gesetze des US-Bundesstaates New York zur Anwendung kommen

### **KAMBODSCHA, INDONESIA UND LAOS**

#### **Schiedsverfahren:**



*Der folgende Text wird unter dieser Überschrift hinzugefügt:*

Verfahren und Streitigkeiten, die sich aus diesem Freiwilligen Herstellerservice ergeben oder damit in Zusammenhang stehen, werden in Singapur durch Schiedsspruch in Übereinstimmung mit den geltenden Richtlinien des Singapore International Arbitration Center („SIAC-Richtlinien“) geregelt bzw. beigelegt. Der in Schriftform abzufassende Schiedsspruch ist endgültig und bindend für alle Parteien, ohne Einspruchsmöglichkeit, und muss eine Darlegung der Fakten sowie eine Begründung enthalten.

Es müssen drei Schiedsrichter bestellt werden, wobei jede Partei berechtigt ist, einen Schiedsrichter zu ernennen. Die von den Parteien ernannten Schiedsrichter bestimmen vor Beginn des Verfahrens den dritten Schiedsrichter, der den Vorsitz übernimmt. Bei Ausfall des Vorsitzenden kann der Vorsitz vom Präsidenten des SIAC übernommen werden. Fällt einer der beiden anderen Schiedsrichter aus, kann dieser von der betreffenden Partei neu ernannt werden. Das Verfahren wird an dem Punkt fortgesetzt, an dem der jeweilige Schiedsrichter ausgetauscht wurde.

Verweigert oder unterlässt eine der Parteien die Ernennung eines Schiedsrichters innerhalb von 30 Tagen gerechnet ab dem Datum, zu dem die andere Partei ihren Schiedsrichter ernannt hat, wird der zuerst ernannte Schiedsrichter zum alleinigen Schiedsrichter, sofern er rechtmäßig und ordnungsgemäß ernannt wurde.

Die Verkehrssprache für sämtliche Verfahren ist Englisch (die zum Verfahren gehörenden Dokumente müssen ebenfalls in Englisch abgefasst sein). Die englische Version dieses Freiwilligen Herstellerservice ist die verbindliche und hat Vorrang vor allen anderen Sprachen.

## **HONGKONG (SONDERVERWALTUNGSREGION DER VR CHINA)**

In Bezug auf Transaktionen, die in der Sonderverwaltungsregion Hongkong der VR China initiiert und ausgeführt werden, werden in dieser Vereinbarung die Vorkommen des Wortes „Land“ (z. B. „Land des Erwerbs“ und „Land der Installation“) durch „Hongkong (Sonderverwaltungsregion der VR China)“ ersetzt.

## **INDIEN**

### **Haftungsbegrenzung:**

*Die Punkte a und b dieses Abschnitts werden wie folgt ersetzt:*

- a. Haftung für Personenschäden (einschließlich Tod) und Schäden an Immobilien und beweglichen Sachen nur bei Fahrlässigkeit von TGCS und
- b. bei anderen tatsächlichen Schäden in Situationen, die eine Nichterfüllung durch TGCS gemäß oder im Zusammenhang mit diesem Freiwilligen Herstellerservice umfassen, die Gebühr, die der Kunde für die Maschine, die Grundlage des Rechtsanspruchs ist, entrichtet hat. Im Sinne dieser Haftungsbegrenzung umfasst der Begriff „Maschine“ den Maschinencode und den Lizenzierten Internen Code („LIC“).

### **Schiedsverfahren:**

*Der folgende Text wird unter dieser Überschrift hinzugefügt:*

Verfahren und Streitigkeiten, die sich aus diesem Freiwilligen Herstellerservice ergeben oder damit in Zusammenhang stehen, werden in Bangalore, Indien, in Übereinstimmung mit den geltenden Gesetzen Indiens geregelt bzw. beigelegt. Der in Schriftform abzufassende Schiedsspruch ist endgültig und bindend für alle Parteien, ohne Einspruchsmöglichkeit, und muss eine Darlegung der Fakten sowie eine Begründung enthalten.

Es müssen drei Schiedsrichter bestellt werden, wobei jede Partei berechtigt ist, einen Schiedsrichter zu ernennen. Die von den Parteien ernannten Schiedsrichter bestimmen vor Beginn des Verfahrens den dritten Schiedsrichter, der den Vorsitz übernimmt. Bei Ausfall des Vorsitzenden kann der Vorsitz vom Präsidenten der Anwaltskammer Indiens (Bar Council of India) übernommen werden. Fällt einer der

beiden anderen Schiedsrichter aus, kann dieser von der betreffenden Partei neu ernannt werden. Das Verfahren wird an dem Punkt fortgesetzt, an dem der jeweilige Schiedsrichter ausgetauscht wurde.

Verweigert oder unterlässt eine der Parteien die Ernennung eines Schiedsrichters innerhalb von 30 Tagen gerechnet ab dem Datum, zu dem die andere Partei ihren Schiedsrichter ernannt hat, wird der zuerst ernannte Schiedsrichter zum alleinigen Schiedsrichter, sofern er rechtmäßig und ordnungsgemäß ernannt wurde.

Die Verkehrssprache für sämtliche Verfahren ist Englisch (die zum Verfahren gehörenden Dokumente müssen ebenfalls in Englisch abgefasst sein). Die englische Version dieses Freiwilligen Herstellerservice ist die verbindliche und hat Vorrang vor allen anderen Sprachen.

## **JAPAN**

### **Geltendes Recht:**

*Dieser Abschnitt wird durch den folgenden Satz ergänzt:*

Bei Zweifelsfällen in Bezug auf diesen Freiwilligen Herstellerservice wird zunächst in gutem Glauben und in gegenseitigem Vertrauen eine Lösung gesucht.

## **MACAU (SONDERVERWALTUNGSREGION DER VR CHINA)**

In Bezug auf Transaktionen, die in der Sonderverwaltungsregion Macau der VR China initiiert und ausgeführt werden, werden in dieser Vereinbarung die Vorkommen des Wortes „Land“ (z. B. „Land des Erwerbs“ und „Land der Installation“) durch „Macau (Sonderverwaltungsregion der VR China)“ ersetzt.

## **MALAYSIA**

### **Haftungsbegrenzung:**

*Das Wort „SPEZIELLE“ in Ziffer 3 des letzten Absatzes wird gelöscht.*

## **NEUSEELAND**

### **Umfang des Herstellerservice:**

*Der folgende Absatz wird diesem Abschnitt hinzugefügt:*

Der in diesem Abschnitt beschriebene Herstellerservice gilt zusätzlich zu den Ansprüchen, die der Kunde aus dem „Consumer

Guarantees Act 1993“ oder aus sonstigen Gesetzen herleiten kann, soweit diese weder eingeschränkt noch ausgeschlossen werden können. Der „Consumer Guarantees Act 1993“ findet keine Anwendung, wenn die Produkte von TGCS für Geschäftszwecke, wie sie in diesem Act definiert sind, verwendet werden.

### **Haftungsbegrenzung:**

*Dieser Abschnitt wird wie folgt ergänzt:*

Wenn die Maschinen nicht für Geschäftszwecke, wie im „Consumer Guarantees Act 1993“ definiert, verwendet werden, gelten die Haftungseinschränkungen dieses Abschnitts nur insoweit, als sie im „Consumer Guarantees Act 1993“ beschrieben sind.

## **VOLKSREPUBLIK CHINA**

### **Geltendes Recht:**

*Der folgende Text ersetzt „dass die Gesetze des Landes zur Anwendung kommen, in dem der Kunde die Maschine erworben hat“ im ersten Satz:*

dass die Gesetze des US-Bundesstaates New York zur Anwendung kommen (sofern dies durch die Gesetzgebung des Landes nicht anders geregelt wird)

## **PHILIPPINEN**

### **Haftungsbegrenzung:**

*Ziffer 3 im letzten Absatz wird wie folgt ersetzt:*

**SPEZIELLE (EINSCHLIESSLICH NOMINELLER SCHÄDEN UND VERSCHÄRFTEM SCHADENSERSATZ), MORALISCHE, BEILÄUFIG ENTSTANDENE ODER MITTELBARE SCHÄDEN ODER WIRTSCHAFTLICHE FOLGESCHÄDEN; ODER**  
**Schiedsverfahren:**

*Der folgende Text wird unter dieser Überschrift hinzugefügt:*

Verfahren und Streitigkeiten, die sich aus diesem Freiwilligen Herstellerservice ergeben oder damit in Zusammenhang stehen, werden in Metro Manila (bzw. der Hauptstadtregion), Philippinen, in Übereinstimmung mit den geltenden Gesetzen der Philippinen geregelt bzw. beigelegt. Der in Schriftform abzufassende Schiedsspruch ist endgültig und bindend für alle Parteien, ohne Einspruchsmöglichkeit, und muss eine Darlegung der Fakten sowie eine Begründung enthalten.

Es müssen drei Schiedsrichter bestellt werden, wobei jede Partei berechtigt ist, einen Schiedsrichter zu ernennen. Die von den Parteien ernannten Schiedsrichter bestimmen vor Beginn des Verfahrens den dritten Schiedsrichter, der den Vorsitz übernimmt. Bei Ausfall des Vorsitzenden kann der Vorsitz vom Präsidenten des Philippine Dispute Resolution Center, Inc. übernommen werden. Fällt einer der beiden anderen Schiedsrichter aus, kann dieser von der betreffenden Partei neu ernannt werden. Das Verfahren wird an dem Punkt fortgesetzt, an dem der jeweilige Schiedsrichter ausgetauscht wurde.

Verweigert oder unterlässt eine der Parteien die Ernennung eines Schiedsrichters innerhalb von 30 Tagen gerechnet ab dem Datum, zu dem die andere Partei ihren Schiedsrichter ernannt hat, wird der zuerst ernannte Schiedsrichter zum alleinigen Schiedsrichter, sofern er rechtmäßig und ordnungsgemäß ernannt wurde.

Die Verkehrssprache für sämtliche Verfahren ist Englisch (die zum Verfahren gehörenden Dokumente müssen ebenfalls in Englisch abgefasst sein). Die englische Version dieses Freiwilligen Herstellerservice ist die verbindliche und hat Vorrang vor allen anderen Sprachen.

## **SINGAPUR**

### **Haftungsbegrenzung:**

*Die Wörter „SPEZIELLE“ und „WIRTSCHAFTLICHE“ in Ziffer 3 im letzten Absatz werden gelöscht.*

**EUROPA, NAHER UND MITTLERER OSTEN, AFRIKA (EMEA)**

### **DIE FOLGENDEN BESTIMMUNGEN GELTEN FÜR ALLE EMEA-LÄNDER:**

*Die Bedingungen dieses „Freiwilligen Herstellerservice“ gelten für Maschinen, die der Kunde bei TGCS oder einem TGCS Reseller erworben hat.*

### **Inanspruchnahme des Herstellerservice:**

*Die folgenden Absätze werden in **Westeuropa** (Andorra, Österreich, Belgien, Bulgarien, Zypern, Tschechien, Dänemark, Estland, Finnland, Frankreich, Deutschland, Griechenland, Ungarn, Island, Irland, Italien, Lettland, Liechtenstein, Litauen, Luxemburg, Malta, Monaco, den Niederlanden, Norwegen, Polen, Portugal, Rumänien, San Marino, der Slowakei, Slowenien, Spanien, Schweden, der Schweiz, Großbritannien, dem Vatikan und in allen anderen Ländern, die der Europäischen Union beitreten, ab dem Beitrittsdatum) hinzugefügt:*

Der Herstellerservice für Maschinen, die in Westeuropa erworben werden, hat in allen westeuropäischen Ländern Gültigkeit, sofern die Maschinen in diesen Ländern angekündigt und vertrieben werden.

Wenn der Kunde eine Maschine in einem der Länder Westeuropas gemäß vorstehender Definition erwirbt, kann er für diese Maschine Herstellerservice in jedem der genannten Länder von (1) einem zur Erbringung von Herstellerservice autorisierten TGCS Reseller oder (2) von TGCS in Anspruch nehmen, vorausgesetzt, die Maschine wird in dem Land, in dem der Kunde beabsichtigt, den Herstellerservice in Anspruch zu nehmen, von TGCS angekündigt und vertrieben.

Sofern der Kunde eine Maschine in einem Land des Nahen und Mittleren Ostens oder in einem afrikanischen Land erwirbt, kann er für diese Maschine Herstellerservice von der TGCS Gesellschaft im jeweiligen Land (sofern diese TGCS Gesellschaft in diesem Land Herstellerservice anbietet) oder von einem zur Erbringung von Herstellerservice autorisierten TGCS Reseller im jeweiligen Land in Anspruch nehmen. In Afrika wird Herstellerservice in einem Umkreis von 50 Kilometern vom Standort eines von TGCS autorisierten Service-Providers bereitgestellt. Ab einer Entfernung von 50 Kilometern vom Standort eines von TGCS autorisierten Service-Providers muss der Kunde die Transportkosten für die Maschinen übernehmen.

#### **Geltendes Recht:**

*Der Text „dass die Gesetze des Landes zur Anwendung kommen, in dem der Kunde die Maschine erworben hat“ wird ersetzt durch:*

1) „dass die Gesetze Österreichs“ in **Albanien, Armenien, Aserbaidschan, Weißrussland, Bosnien-Herzegowina, Bulgarien, Kroatien, Georgien, Ungarn, Kasachstan, Kirgisien, der früheren jugoslawischen Republik Mazedonien, Moldawien, Montenegro, Rumänien, Russland, Serbien, der Slowakei, Slowenien, Tadschikistan, Turkmenistan, der Ukraine und Usbekistan**; 2) „dass die Gesetze Frankreichs“ in **Algerien, Benin, Burkina Faso, Kamerun, der Zentralafrikanischen Republik, im Tschad, auf den Komoren, der Republik Kongo, Dschibuti, der Demokratischen Republik Kongo, Äquatorialguinea, Französisch-Guayana, Französisch-Polynesien, Gabun, Gambia, Guinea, Guinea-Bissau, an der Elfenbeinküste, im Libanon, Libyen, Madagaskar, Mali, Mauretanien, Mauritius, Mayotte, Marokko, Neukaledonien, Niger, Réunion, Senegal, auf den Seychellen, Togo, Tunesien, auf Vanuatu sowie Wallis und Futuna**; 3) „dass die Gesetze Finnlands“ in **Estland, Lettland und Litauen**; 4) „dass die Gesetze Englands“ in **Angola, Bahrain, Botsuana, Burundi, Ägypten, Eritrea, Äthiopien, Ghana, Jordanien, Kenia, Kuwait, Liberia, Malta, Mosambik, Nigeria, Oman, Pakistan, Katar, Ruanda, Sao Tome, Saudi-Arabien, Sierra Leone, Somalia, Tansania, Uganda, den Vereinigten Arabischen Emiraten, Großbritannien, der West Bank/im Gazastreifen, Jemen, Sambia und Simbabwe**; 5) „dass die Gesetze Südafrikas“ in **Südafrika, Namibia, Lesotho und Swasiland**; 6) „dass die Gesetze der Schweiz“ in **Liechtenstein**; 7) „dass die Gesetze Tschechiens“ in **Tschechien**; und 8) „dass die Gesetze Polens“ in **Polen** zur Anwendung kommen.

#### **Gerichtsstand:**

*Folgende Ausnahmen werden diesem Abschnitt hinzugefügt:*

1) In Österreich gilt als Gerichtsstand für alle aus diesem Freiwilligen Herstellerservice erwachsenden und mit diesem in Zusammenhang stehenden Streitigkeiten, einschließlich solcher über das Bestehen von Ansprüchen aus diesem Herstellerservice, das zuständige Gericht in Wien, Österreich (Innenstadt) als vereinbart; 2) in **Angola, Burundi, Ägypten, Eritrea, Kenia, Liberia, Malta, Pakistan, Ruanda, Sao Tome, Saudi-Arabien, Sierra Leone, Somalia, Tansania, den Vereinigten Arabischen Emiraten, Großbritannien, Jemen, Sambia und Simbabwe** unterliegen sämtliche Rechtsstreitigkeiten, die sich aus diesem Freiwilligen Herstellerservice oder im Zusammenhang mit dessen Ausführung ergeben, einschließlich etwaiger Schnellverfahren, ausschließlich der Gerichtsbarkeit der englischen Gerichte; 3) in **Belgien und Luxemburg** unterliegen sämtliche Rechtsstreitigkeiten, die sich aus diesem Freiwilligen Herstellerservice oder im Zusammenhang mit dessen Auslegung oder Ausführung ergeben, den Gesetzen und den Gerichten der Hauptstadt des Landes, in dem sich der Firmensitz und/oder die Handelsniederlassung des Kunden befindet; 4) in **Frankreich, Algerien, Benin, Burkina Faso,**

**Kamerun, der Zentralafrikanischen Republik, im Tschad, auf den Komoren, der Republik Kongo, Dschibuti, der Demokratischen Republik Kongo, Äquatorialguinea, Französisch-Guayana, Französisch-Polynesien, Gabun, Gambia, Guinea, Guinea-Bissau, an der Elfenbeinküste, im Libanon, Libyen, Madagaskar, Mali, Mauretanien, Mauritius, Mayotte, Marokko, Neukaledonien, Niger, Réunion, Senegal, auf den Seychellen, Togo, Tunesien, auf Vanuatu sowie Wallis und Futuna** unterliegen sämtliche Rechtsstreitigkeiten, die sich aus diesem Freiwilligen Herstellerservice oder im Zusammenhang mit dessen Verletzung oder Ausführung ergeben, einschließlich etwaiger Schnellverfahren, ausschließlich der Gerichtsbarkeit des Handelsgerichts (Commercial Court) in Paris; 5) in **Südafrika, Namibia, Lesotho und Swasiland** stimmen beide Parteien überein, dass sämtliche Rechtsstreitigkeiten, die sich aus diesem Freiwilligen Herstellerservice ergeben, in die Zuständigkeit des hohen Gerichts (High Court) in Johannesburg fallen; 6) in der **Türkei** unterliegen sämtliche Rechtsstreitigkeiten, die sich aus diesem Freiwilligen Herstellerservice ergeben oder damit in Zusammenhang stehen, den Zentralgerichten (Sultanahmet) und den Exekutiven Direktoraten in Istanbul, Türkei; 7) in den folgenden genannten Ländern werden sämtliche Rechtsansprüche aus diesem Freiwilligen Herstellerservice vor dem zuständigen Gericht in a) Athen für **Griechenland**, b) Tel Aviv-Jaffa für Israel, c) Mailand für Italien, d) Lissabon für Portugal, und e) Madrid für Spanien verhandelt; 8) in Großbritannien stimmen beide Parteien überein, dass sämtliche Rechtsstreitigkeiten, die sich aus diesem Freiwilligen Herstellerservice ergeben, in die Zuständigkeit der englischen Gerichte fallen; 9) in Liechtenstein stimmen beide Parteien überein, dass alle Rechte, Pflichten und Verpflichtungen ausschließlich von dem zuständigen ordentlichen Gericht in Zürich verhandelt werden; 10) in Tschechien „von den zuständigen ordentlichen Gerichten von Tschechien“ verhandelt werden; und 11) in **Polen** „von dem für den registrierten TGCS Firmensitz zuständigen ordentlichen Gericht“ verhandelt werden.

#### **Schiedsverfahren:**

*Der folgende Text wird unter dieser Überschrift hinzugefügt:*

In **Albanien, Armenien, Aserbaidschan, Weißrussland, Bosnien-Herzegowina, Bulgarien, Kroatien, Georgien, Ungarn, Kasachstan, Kirgisien, Libyen, der früheren jugoslawischen Republik Mazedonien, Moldawien, Montenegro, Rumänien, Russland, Serbien, der Slowakei, Slowenien, Tadschikistan, Turkmenistan, der Ukraine und Usbekistan** unterliegen sämtliche Rechtsstreitigkeiten, die sich aus diesem Freiwilligen Herstellerservice oder im Zusammenhang mit dessen Verletzung, Beendigung oder Unwirksamkeit ergeben, der Schieds- und Schlichtungsordnung des Internationalen Schiedsgerichts der Wirtschaftskammer Österreichs in Wien (Wiener Regeln). Die Schlichtung erfolgt durch drei Schiedsrichter, die in Übereinstimmung mit diesen Richtlinien ernannt wurden. Das Schiedsverfahren findet in Wien, Österreich, statt, und die offizielle Sprache der Verfahren ist Englisch. Die Entscheidung der Schiedsrichter ist endgültig und bindend für beide Parteien. Gemäß Paragraph 598 (2) der österreichischen Zivilprozessordnung (ZPO) verzichten die Parteien daher ausdrücklich auf die Anwendung von Paragraph 595 (1) Ziffer 7 der ZPO. TGCS ist jedoch auch berechtigt, ein Verfahren vor einem zuständigen ordentlichen Gericht im jeweiligen Land anzustrengen, in dem die Maschine installiert ist.

In **Estland, Lettland und Litauen** werden sämtliche Rechtsstreitigkeiten, die sich im Zusammenhang mit diesem Freiwilligen Herstellerservice ergeben, in einem Schiedsverfahren beigelegt, das in Helsinki, Finnland, gemäß den geltenden gesetzlichen Bestimmungen Finnlands zu Schiedsverfahren stattfindet. Jede Partei ernannt einen Schiedsrichter. Die Schiedsrichter bestimmen dann gemeinsam den Vorsitzenden. Können sich die Schiedsrichter nicht auf einen Vorsitzenden einigen, wird dieser von der zentralen Handelskammer (Central Chamber of Commerce) in Helsinki ernannt.

## RICHTLINIE DER EUROPÄISCHEN UNION ZU BATTERIEN

**Hinweis:** Diese Kennzeichnung gilt nur für Länder innerhalb der Europäischen Union (EU). Batterien oder deren Verpackungen sind entsprechend der EU-Richtlinie 2006/66/EC über Batterien und Akkumulatoren sowie Altbatterien und -akkumulatoren gekennzeichnet. Die Richtlinie legt den Rahmen für die Rücknahme und Wiederverwertung von Batterien und Akkumulatoren in der Europäischen Union fest. Diese Kennzeichnung wird an verschiedenen Batterien angebracht, um anzugeben, dass diese Batterien nach dem Ende ihrer Nutzung nicht als normaler Hausmüll behandelt werden dürfen, sondern gemäß dieser Richtlinie zurückgegeben und wiederverwertet werden müssen.

Gemäß der EU-Richtlinie 2006/66/EC müssen nicht mehr benötigte Batterien und Akkumulatoren getrennt gesammelt und der Wiederverwertung zugeführt werden. Dies wird auf einem Etikett angegeben. Auf dem Etikett der Batterie kann sich auch ein chemisches Symbol für das in der Batterie verwendete Metall (Pb für Blei, Hg für Quecksilber und Cd für Cadmium) befinden. Nicht mehr benötigte Batterien und Akkumulatoren dürfen nicht als normaler Hausmüll entsorgt werden, sondern müssen über die eingerichteten Sammelsysteme zurückgegeben und der Wiederverwertung zugeführt werden. Das Mitwirken des Kunden ist wichtig, damit die möglichen Auswirkungen auf die Umwelt und die menschliche Gesundheit durch das Vorhandensein gefährlicher Stoffe in Batterien und Akkumulatoren minimiert werden. Im Einzelhandelspreis von Batterien, Akkumulatoren und Batteriezellen sind die Kosten für deren umweltgerechte Entsorgung bereits enthalten. Informationen zur ordnungsgemäßen Sammlung und Verwertung sind bei dem TGCS Ansprechpartner vor Ort erhältlich.

### **DIE FOLGENDEN BESTIMMUNGEN GELTEN FÜR ALLE EU-LÄNDER:**

Der Herstellerservice für Maschinen, die in EU-Ländern erworben werden, hat in allen EU-Ländern Gültigkeit, sofern die Maschinen in diesen Ländern angekündigt und vertrieben werden.

**Dänemark, Finnland, Griechenland, Italien, Liechtenstein, den Niederlanden, Norwegen, Portugal, Spanien, Schweden und der Schweiz**

### **Haftungsbegrenzung:**

*Die Bestimmungen in diesem Abschnitt werden durch den folgenden Text vollständig ersetzt:*

Vorbehaltlich anderslautender gesetzlicher Bestimmungen:

- a. Die Haftung von TGCS für Schäden und Verluste, die als Folge der Erfüllung der Bestimmungen dieses Freiwilligen Herstellerservice oder in Zusammenhang mit diesem Freiwilligen Herstellerservice verursacht wurden oder die auf einer anderen, mit diesem Freiwilligen Herstellerservice in Zusammenhang stehenden Ursache beruhen, ist begrenzt auf die Kompensation der Schäden und Verluste, die als unmittelbare und direkte Folge der Nichterfüllung solcher Verpflichtungen (bei Verschulden von TGCS) oder durch die genannte Ursache entstanden und belegt sind. Der Höchstbetrag entspricht hierbei den vom Kunden für die Maschine bezahlten Gebühren. Im Sinne dieser Haftungsbegrenzung umfasst der Begriff „Maschine“ den Maschinencode und den Lizenzierten Internen Code („LIC“). Die obige Einschränkung gilt nicht für Personenschäden (einschließlich Tod) und für Schäden an Immobilien und beweglichen Sachen, für die TGCS rechtlich haftbar ist.
- b. **UNTER KEINEN UMSTÄNDEN SIND TGCS, IHRE LIEFERANTEN, SUBUNTERNEHMER ODER RESELLER IN FOLGENDEN FÄLLEN HAFTBAR, AUCH WENN SIE AUF DIE MÖGLICHKEIT SOLCHER SCHÄDEN HINGEWIESEN WURDEN: 1) VERLUST ODER BESCHÄDIGUNG VON DATEN; 2) BEILÄUFIG ENTSTANDENE ODER MITTELBARE SCHÄDEN ODER ANDERE WIRTSCHAFTLICHE FOLGESCHÄDEN; 3) ENTGANGENE GEWINNE, AUCH WENN SIE ALS DIREKTE FOLGE DES EREIGNISSES ENTSTANDEN SIND, DAS ZU DEN SCHÄDEN GEFÜHRT HAT; ODER 4) ENTGANGENE GESCHÄFTSABSCHLÜSSE ODER UMSÄTZE, SCHÄDIGUNG DES GUTEN RUFES ODER VERLUST ERWARTETER EINSPARUNGEN.**

## FRANKREICH UND BELGIEN

### Haftungsbegrenzung:

*Die Bestimmungen in diesem Abschnitt werden durch den folgenden Text vollständig ersetzt:*

Vorbehaltlich anderslautender gesetzlicher Bestimmungen:

- a. Die Haftung von TGCS für Schäden und Verluste, die als Folge der Erfüllung der Bestimmungen dieses Freiwilligen Herstellerservice oder in Zusammenhang mit diesem Freiwilligen Herstellerservice verursacht wurden, ist begrenzt auf die Kompensation der Schäden und Verluste, die als unmittelbare und direkte Folge der Nichterfüllung solcher Verpflichtungen (bei Verschulden von TGCS) entstanden und belegt sind. Der Höchstbetrag entspricht hierbei den Gebühren, die der Kunde für die Maschine bezahlt hat, die den Schaden verursacht hat. Im Sinne dieser Haftungsbegrenzung umfasst der Begriff „Maschine“ den Maschinencode und den Lizenzierten Internen Code („LIC“). Diese Haftungsbegrenzung gilt auch für alle Lieferanten, Subunternehmer und Reseller von TGCS. Dies ist der maximale Betrag, für den TGCS und ihre Lieferanten, Subunternehmer und Reseller insgesamt haftbar gemacht werden können. Die obige Einschränkung gilt nicht für Personenschäden (einschließlich Tod) und für Schäden an Immobilien und beweglichen Sachen, für die TGCS rechtlich haftbar ist.
- b. **UNTER KEINEN UMSTÄNDEN SIND TGCS, IHRE LIEFERANTEN, SUBUNTERNEHMER ODER RESELLER IN FOLGENDEN FÄLLEN HAFTBAR, AUCH WENN SIE AUF DIE MÖGLICHKEIT SOLCHER SCHÄDEN HINGEWIESEN WURDEN: 1) VERLUST ODER BESCHÄDIGUNG VON DATEN; 2) BEILÄUFIG ENTSTANDENE ODER MITTELBARE SCHÄDEN ODER ANDERE WIRTSCHAFTLICHE FOLGESCHÄDEN; 3) ENTGANGENE GEWINNE, AUCH WENN SIE ALS DIREKTE FOLGE DES EREIGNISSES ENTSTANDEN SIND, DAS ZU DEN SCHÄDEN GEFÜHRT HAT; ODER 4) ENTGANGENE GESCHÄFTSABSCHLÜSSE ODER UMSÄTZE, SCHÄDIGUNG DES GUTEN RUFES ODER VERLUST ERWARTETER EINSPARUNGEN.**

**DIE FOLGENDEN BESTIMMUNGEN GELTEN JEWEILS FÜR DIE GENANNTEN LÄNDER:**

## ÖSTERREICH UND DEUTSCHLAND

### Umfang des Herstellerservice:

*Der folgende Satz ersetzt den ersten Satz im ersten Absatz dieses Abschnitts:*

Der Herstellerservice für eine TGCS Maschine umfasst die Funktionalität der Maschine bei normalem Gebrauch und die Übereinstimmung der Maschine mit ihren Spezifikationen.

*Der folgende Absatz wird diesem Abschnitt hinzugefügt:*

Der Zeitraum des Herstellerservice für Maschinen beträgt mindestens zwölf Monate. Ist TGCS oder der Reseller nicht in der Lage, eine TGCS Maschine zu reparieren, kann der Kunde alternativ eine Herabsetzung des Preises entsprechend der Gebrauchsminderung der nicht reparierten Maschine oder die Rückgängigmachung des Vertrages hinsichtlich der betreffenden Maschine verlangen und sich den bezahlten Kaufpreis zurückerstatten lassen.

### Fehlerbehebung durch TGCS:

*Dieser Abschnitt wird wie folgt ergänzt:*

Während der Dauer der – von diesem Herstellerservice zu trennenden – Gewährleistung übernimmt TGCS die Kosten für einen zum Zwecke der Reparatur etwaig erforderlichen Hin- und Rücktransport der Maschine.

### Haftungsbegrenzung:

*Der folgende Absatz wird diesem Abschnitt hinzugefügt:*

Die in diesem Freiwilligen Herstellerservice genannten Haftungsbegrenzungen und -ausschlüsse entfallen bei Vorsatz und grober Fahrlässigkeit von TGCS sowie bei zugesicherten Eigenschaften.

*Punkt „b“ wird durch folgenden Satz ergänzt:*

TGCS haftet nur bei leicht fahrlässiger Verletzung wesentlicher Vertragspflichten.

## **IRLAND**

### **Umfang des Herstellerservice:**

*Dieser Abschnitt wird wie folgt ergänzt:*

Mit Ausnahme der in diesen Bestimmungen oder in Abschnitt 12 des „Sale of Goods Act 1893“, der durch den „Sale of Goods and Supply of Services Act 1980“ („1980 Act“) ergänzt wird, ausdrücklich genannten Ansprüche sind sämtliche Ansprüche oder Zusicherungen/Gewährleistungen (ausdrücklich oder stillschweigend, gesetzlich oder anderweitig) ausgeschlossen. Ausgeschlossen sind außerdem ohne Einschränkung sämtliche Zusicherungen/Gewährleistungen, die aus dem „Sale of Goods Act 1893“, einschließlich der Ergänzung durch den „1980 Act“, impliziert werden können (einschließlich, um Missverständnisse zu vermeiden, Abschnitt 39 des „1980 Act“).

### **Haftungsbegrenzung:**

*Die Bestimmungen in diesem Abschnitt werden durch den folgenden Text vollständig ersetzt:*

Im Sinne dieses Abschnitts bedeutet „Verschulden“ jede Handlung, Erklärung, Unterlassung oder jedes Versäumnis durch TGCS im Zusammenhang mit dem oder in Bezug auf den Inhalt dieses Freiwilligen Herstellerservice, für die/das TGCS dem Kunden gegenüber rechtlich haftbar ist, entweder durch Ansprüche aus dem Vertrag oder aufgrund unerlaubter Handlungen. Mehrfaches Verschulden, das im Wesentlichen die gleichen Verluste oder Schäden verursacht, wird als einmaliges Verschulden betrachtet, wobei als Datum für das Verschulden das letzte Verschulden gilt.

Soweit der Kunde durch Verschulden von TGCS zu Schaden gekommen ist, hat er Anspruch auf Entschädigung durch TGCS.

Dieser Abschnitt regelt insgesamt den Haftungsumfang von TGCS dem Kunden gegenüber.

- a. TGCS haftet unbegrenzt für Tod oder Personenschäden, soweit die Schäden fahrlässig von TGCS verursacht wurden.
- b. Unter Ausschluss der folgenden **Fälle, in denen TGCS nicht haftbar ist**, haftet TGCS für materielle Schäden an beweglichen Sachen nur, soweit die Schäden fahrlässig von TGCS verursacht wurden.
- c. Mit Ausnahme der Regelungen oben unter Punkt „a“ und „b“ haftet TGCS insgesamt für tatsächliche Schäden pro Verschulden höchstens bis zu einem Betrag von 1) 125.000 Euro oder 2) 125 % des Betrags, den der Kunde für die betreffende Maschine bezahlt hat.

### **Fälle, in denen TGCS nicht haftbar ist:**

Mit Ausnahme der Regelungen oben unter Punkt „a“ sind TGCS, ihre Lieferanten oder Reseller in keinem Fall haftbar für folgende Verluste, selbst wenn TGCS, ihre Lieferanten oder Reseller auf die Möglichkeit solcher Verluste hingewiesen wurden:

- a. Verlust oder Beschädigung von Daten;
- b. spezielle, mittelbare oder Folgeschäden; oder
- c. entgangene Gewinne, entgangene Geschäftsabschlüsse oder Umsätze, Schädigung des guten Rufs oder Verlust erwarteter Einsparungen.

## **POLEN**

### **Umfang des Herstellerservice:**

Dem siebten Absatz wird das folgende Wort (in Fettdruck und Großbuchstaben) nach den Wörtern „**EINSCHLIESSLICH, ABER NICHT BESCHRÄNKT AUF**“, hinzugefügt: **REKOJMIA, SÜDAFRIKA, NAMIBIA, BOTSUANA, LESOTHO UND SWASILAND**

### **Haftungsbegrenzung:**

*Dieser Abschnitt wird wie folgt ergänzt:*



TGCS haftet insgesamt nur für tatsächliche Schäden, die aus der Nichterfüllung dieses Freiwilligen Herstellerservice durch TGCS entstanden sind, bis höchstens zu dem Betrag, den der Kunde für die Maschine bezahlt hat, die Gegenstand des Anspruchs ist.

## **TÜRKEI**

### **Umfang des Herstellerservice:**

*Dieser Abschnitt wird wie folgt ergänzt:*

Der Zeitraum des Herstellerservice für Maschinen beträgt mindestens zwei Jahre.

## **GROSSBRITANNIEN**

### **Haftungsbegrenzung:**

*Die Bestimmungen in diesem Abschnitt werden durch den folgenden Text vollständig ersetzt:*

Im Sinne dieses Abschnitts bedeutet „Verschulden“ jede Handlung, Erklärung, Unterlassung oder jedes Versäumnis durch TGCS im Zusammenhang mit dem oder in Bezug auf den Inhalt dieses Freiwilligen Herstellerservice, für die/das TGCS dem Kunden gegenüber rechtlich haftbar ist, entweder durch Ansprüche aus dem Vertrag oder aufgrund unerlaubter Handlungen. Mehrfaches Verschulden, das im Wesentlichen die gleichen Verluste oder Schäden verursacht, wird als einmaliges Verschulden betrachtet.

Soweit der Kunde durch Verschulden von TGCS zu Schaden gekommen ist, hat er Anspruch auf Entschädigung durch TGCS.

Dieser Abschnitt regelt insgesamt den Haftungsumfang von TGCS dem Kunden gegenüber.

- a. TGCS haftet unbegrenzt für:
  - (1) Tod oder Personenschäden, soweit die Schäden fahrlässig von TGCS verursacht wurden, und
  - (2) Verletzung ihrer Verpflichtungen aus Abschnitt 12 des „Sale of Goods Act 1979“ oder aus Abschnitt 2 des „Supply of Goods and Services Act 1982“ oder gesetzlicher Änderung bzw. Neuverordnung dieser Abschnitte.
- b. TGCS haftet unbegrenzt, unter Ausschluss der folgenden Fälle, in denen TGCS nicht haftbar ist, für materielle Schäden an beweglichen Sachen nur, soweit die Schäden fahrlässig von TGCS verursacht wurden.
- c. Mit Ausnahme der Regelungen oben unter Punkt „a“ und „b“ haftet TGCS insgesamt für tatsächliche Schäden pro Verschulden höchstens bis zu einem Betrag von 1) 75.000 Pfund Sterling oder 2) 125 % des gesamten für die betreffende Maschine zu zahlenden Kaufpreises bzw. der für die Maschine zu zahlenden Gebühren.

Diese Einschränkungen gelten auch für die Lieferanten und Reseller von TGCS. Dies ist der maximale Betrag, für den TGCS, ihre Lieferanten und Reseller insgesamt haftbar gemacht werden können.

### **Fälle, in denen TGCS nicht haftbar ist:**

Mit Ausnahme der Regelungen oben unter Punkt „a“ sind TGCS, ihre Lieferanten oder Reseller in keinem Fall haftbar für folgende Verluste, selbst wenn TGCS, ihre Lieferanten oder Reseller auf die Möglichkeit solcher Verluste hingewiesen wurden:

- a. Verlust oder Beschädigung von Daten;
- b. spezielle, mittelbare oder Folgeschäden;
- c. entgangene Gewinne, entgangene Geschäftsabschlüsse oder Umsätze, Schädigung des guten Rufs oder Verlust erwarteter Einsparungen; oder
- d. Schadensersatzansprüche Dritter gegenüber dem Kunden.

## **Teil 3 – Informationen zum Herstellerservice**

**Maschinentyp(en) Zeitraum des Herstellerservice im Land des Erwerbs**

### **Art des Herstellerservice**

Die Terminplanung des Herstellerservice ist von folgenden Faktoren abhängig: 1) der Uhrzeit, zu der die Serviceanforderung des Kunden eintrifft, 2) der Maschinentechologie und -redundanz sowie 3) der Verfügbarkeit der Teile. Der Kunde sollte sich an den zuständigen TGCS Ansprechpartner bzw. an den Subunternehmer oder Reseller wenden, der Services im Auftrag von TGCS ausführt, wenn er Informationen über ein bestimmtes Land oder einen bestimmten Standort benötigt.

### **Arten des Herstellerservice**

#### **Serviceart 1 – CRU-Service**

TGCS stellt dem Kunden Ersatz-CRUs (Customer Replaceable Units = durch den Kunden austauschbare Funktionseinheiten) zur Verfügung, damit er die Installation selbst vornehmen kann. CRU-Informationen sowie Anweisungen zum Austausch der CRU werden mit der Maschine geliefert und sind auf Anfrage jederzeit bei TGCS erhältlich.

CRUs werden in die Stufen 1 (obligatorisch) und 2 (optional) eingeteilt. Die Installation von CRUs der Stufe 1 liegt in der Zuständigkeit des Kunden. Wenn eine CRU der Stufe 1 auf Anforderung des Kunden von TGCS installiert wird, wird die Installation dem Kunden in Rechnung gestellt. Im Rahmen der für die Maschine des Kunden geltenden Art des Herstellerservice kann der Kunde eine CRU der Stufe 2 entweder selbst installieren oder die Installation ohne Aufpreis von TGCS durchführen lassen. In dem mit der Ersatz-CRU gelieferten Material gibt TGCS an, ob die fehlerhafte CRU an TGCS zurückgegeben werden muss. Ist eine Rückgabe erforderlich, 1) sind im Lieferumfang der Ersatz-CRU Anweisungen für die Rückgabe und ein Versandkarton enthalten, 2) kann TGCS dem Kunden die Ersatz-CRU in Rechnung stellen, falls er die fehlerhafte CRU nicht innerhalb von 15 Tagen nach Erhalt der Ersatz-CRU an TGCS zurückschickt.

#### **Serviceart 2 – CRU-Service und Vor-Ort-Service – Reaktion am nächsten Arbeitstag**

Im Ermessen von TGCS erhält der Kunde entweder CRU-Service oder TGCS oder der Reseller repariert die fehlerhafte

Maschine vor Ort und überprüft die ordnungsgemäße Funktionsweise der Maschine. Der Kunde muss dafür Sorge tragen, dass am Standort der TGCS Maschine ausreichend Platz zum Zerlegen und erneuten Zusammenbauen der Maschine vorhanden ist. Der Standort muss sauber, gut beleuchtet und für die jeweilige Maßnahme geeignet sein.

#### **Serviceart 3 – CRU-Service und Kurier- oder Aufbewahrungsservice**

Im Ermessen von TGCS erhält der Kunde entweder CRU-Service oder der Kunde muss die fehlerhafte Maschine entsprechend vorbereiten, falls TGCS den Transport organisiert. Der Kunde erhält von TGCS einen Versandkarton für den Transport der Maschine zum angegebenen Service-Center. Ein Kurierdienst wird die Maschine abholen und zum angegebenen Service-Center transportieren. Nach der Reparatur oder dem Austausch wird TGCS den Rücktransport der Maschine an den Standort des Kunden veranlassen. Für die Installation und Überprüfung der Betriebsbereitschaft der Maschine ist der Kunde selbst verantwortlich.

#### **Serviceart 4 – Advanced Exchange Service (Advanced Exchange)**

Im Ermessen von TGCS erhält der Kunde entweder den angegebenen CRU-Service oder TGCS wird die Lieferung einer Ersatzmaschine an den Standort des Kunden veranlassen. Der Kunde muss die Ersatzmaschine installieren und ist für alle individuellen Konfigurationen verantwortlich. Der Kunde muss die fehlerhafte Maschine in dem Versandkarton, in dem er die Ersatzmaschine erhalten hat, an TGCS zurücksenden. Die Transportkosten (für Hin- und Rücklieferung) werden von TGCS übernommen. Falls der Kunde die fehlerhafte Maschine nicht innerhalb von 15 Tagen nach Erhalt der Ersatzmaschine an TGCS zurückgibt, kann TGCS dem Kunden die Ersatzmaschine in Rechnung stellen. Für die Installation und Überprüfung der Betriebsbereitschaft der Maschine ist der Kunde selbst verantwortlich.

### **Serviceart 5 – Nur-Teile-Herstellerservice**

Im Ermessen von TGCS stellt TGCS Ersatzteile im Rahmen des normalen Prozesses für die Nachbeschaffung von Teilen bereit. Der Kunde ist dafür verantwortlich, den Austausch von Teilen über TGCS oder den Service-Provider vor Ort zu organisieren. Die Richtlinie für die Rückgabe von Teilen kann von Land zu Land unterschiedlich sein.

### **Serviceart 6 – CRU-Service und Vor-Ort-Service – Reaktion am selben Tag**

Im Ermessen von TGCS erhält der Kunde entweder CRU-Service oder TGCS oder der Reseller repariert die fehlerhafte

Maschine vor Ort und überprüft die ordnungsgemäße Funktionsweise der Maschine. Der Kunde muss dafür Sorge tragen, dass am Standort der TGCS Maschine ausreichend Platz zum Zerlegen und erneuten Zusammenbauen der Maschine vorhanden ist. Der Standort muss sauber, gut beleuchtet und für die jeweilige Maßnahme geeignet sein. Bei Reisen gelten möglicherweise Einschränkungen.

### **Serviceart 7 – Toshiba D10, T10 Herstellerservice**

Wenn Sie den Herstellerservice für dieses Produkt in Anspruch nehmen möchten, wenden Sie sich an das Service Center unter: [www.d10.mic.com.tw](http://www.d10.mic.com.tw)

Wenn Sie den T10 Herstellerservice in Anspruch nehmen möchten, wenden Sie sich an das Service Center unter: [service.ebn.com.tw/tgcs](http://service.ebn.com.tw/tgcs)

Sie müssen Angaben zum fehlerhaften/zum fehlerhaften Produkt(en) machen. Zu den erforderlichen Angaben gehören Modell, Seriennummer, Rechnungsnummer, Lieferdatum und mögliche Bilder des fehlerhaften Teils/der fehlerhaften Teile.

Das Service Center repariert oder ersetzt nach eigenem Ermessen die Systemplatine, Barebones, die kleine Platine, das Netzteil oder ein anderes Teil. Die Kabel und mechanischen Teile, z. B. Gehäuse, Führungsschiene, Kühlprofil, E/A-Abschirmung etc. des Produkts sind nicht durch diesen Herstellerservice abgedeckt.

Das Produkt wird zur Reparatur oder zum Austausch an das Service Center geliefert. Sie tragen die Kosten für den einfachen Versand von Ihrem Standort an das Service Center. Sie übernehmen alle Gebühren für die Rücksendung des Produkts an Ihren Standort, wenn an dem zurückgegebenen Produkt kein Fehler festgestellt werden kann oder wenn es nicht eingesetzt werden konnte aufgrund (a) einer physischen Beschädigung durch den Benutzer, (b) der Verwendung von externen Komponenten, die nicht im Originalprodukt enthalten waren, (c) missbräuchlicher Verwendung durch den Benutzer, (d) ungeeigneter Stromquellen oder Umgebungsbedingungen, (e) normalen Verschleißes oder (f) von Schäden während des Transports auf dem Weg zum Service Center. Das Service Center ist nicht verantwortlich für Verluste oder Schäden am Produkt, die während des Transports oder des Versands zur Reparatur entstehen. Es wird empfohlen, eine entsprechende Versicherung abzuschließen.

Das Service Center sendet das reparierte Produkt ca. 14 Werktagen nach Erhalt des Produkts im Service Center zurück. Wenn Teile wie die CPU, DIMMs, Festplattenlaufwerk oder Netzteil ersetzt werden müssen, wird das Produkt etwa 30 Werktagen nach Erhalt zurückgesendet.

### **Service-Levels**

Die bei den nachfolgend genannten Service-Levels angegebenen Reaktionszeiten sind lediglich als Richtwerte zu verstehen und werden nicht garantiert. Möglicherweise werden nicht alle Service-Levels an allen Standorten weltweit angeboten. Für Leistungen außerhalb der regulären TGCS Servicezeiten kann eine Gebühr anfallen.

Die Reaktionszeiten richten sich nach den ortsüblichen Standardgeschäftstagen und -arbeitszeiten. Wenn nicht anders angegeben, werden alle Reaktionszeiten von dem Zeitpunkt an, an dem der Kunde sich mit der Bitte um Fehlerbestimmung an TGCS wendet, bis zu dem Zeitpunkt gerechnet, an dem

TGCS das Problem über Fernzugriff gelöst oder einen Termin für die Erbringung des Service festgelegt hat.

**Herstellerservice am nächsten Arbeitstag (NBD)** basiert auf wirtschaftlich angemessenen Bemühungen, um auf Serviceanforderungen bis spätestens zum Geschäftsschluss am Tag nach der Serviceanforderung zu reagieren.

**Advanced Exchange (AE)** basiert auf der Bereitstellung einer Ersatzmaschine am nächsten Arbeitstag, an dem dieser Service verfügbar ist. Dies hängt von der Verfügbarkeit des Kurierdiensts vor Ort ab und kann von Land zu Land unterschiedlich sein. Advanced Exchange ist möglicherweise nicht in allen Ländern verfügbar.

**Nur-Teile-Herstellerservice** ist in ausgewählten Ländern verfügbar. Im Rahmen des Nur-Teile-Herstellerservice stellt TGCS Ersatzteile im Rahmen des normalen Prozesses für die Nachbeschaffung von Teilen bereit. Der Kunde ist dafür verantwortlich, den Service für den Austausch von Teilen über den Service-Provider vor Ort zu organisieren. Die Richtlinie für die Rückgabe von Teilen kann von Land zu Land unterschiedlich sein.

**Standard-Herstellerservice** ist auf ausgewählten Maschinen in ausgewählten Ländern verfügbar. Im Rahmen des Standard-Herstellerservice läuft die angegebene Service-Level-Laufzeit bis einschließlich des ersten erfolgreichen Einschaltens und Bootens der Maschine.

**Same Day Warranty Service (SDS)** basiert auf wirtschaftlich angemessenen Maßnahmen, um auf Serviceanfragen am selben Tag zu reagieren. Dieser Service-Level ist an 365 Tagen pro Jahr verfügbar. Bei Reisen gelten möglicherweise Einschränkungen.

TGCS Kunden werden gebeten, die verfügbaren Fernunterstützungstechnologien zu nutzen. Werden verfügbare Fernverbindungstools und -ausrüstung für eine direkte Problemmeldung sowie eine Fehlerbestimmung und -behebung über Fernzugriff nicht installiert oder verwendet, kann dies aufgrund von erhöhtem Ressourcenbedarf zu längeren Reaktionszeiten für den entsprechenden Service-Level führen.

**Service-Upgrades** können für Produkte erhältlich sein, um den Service-Level des Herstellerservice zu verbessern oder den Zeitraum des Herstellerservice zu verlängern. Weitere Informationen sind bei TGCS oder einem von TGCS autorisierten Service-Provider erhältlich.

## Teil 4 – Informationen zum Herstellerservice

Tabelle Herstellerservice für Produkte

Gerätetyp	Modell	Installationsland	Art des Herstellerservice (weitere Details siehe oben, Teil 3 – Informationen zum Herstellerservice)	Zeitraum des Herstellerservice
Alle	Alle	Saudi-Arabien	Direkter Herstellerservice	1 Jahr
Alle	Alle	Indonesien, Serbien, Ukraine	5) Nur-Teile-Service	1 Jahr

4610 Suremark POS Drucker	GB, GB5, GD4, GE3, GR3, GR4, GR5, KB3, KB4, KB5, KC4, KC5, KD3, KD5, KN4, KR3, KR4, KR5, KS4, SJ6, 1NF, 2CF, 2NF	LA, EMEA(a), EMEA(b), AP	2) CRU-Service und Vor-Ort-Service – Reaktion am nächsten Arbeitstag, 9x5	1 Jahr
4610 Suremark POS Drucker	1NR, 2CR, 2NR	Mexiko, LA, EMEA(b), AP	2) CRU-Service und Vor-Ort-Service – Reaktion am nächsten Arbeitstag, 9x5	1 Jahr
4610 Suremark POS Drucker	1NR, 2CR, 2NR	Kanada	6) CRU-Service und Vor-Ort-Service – Reaktion am selben Tag, 24x7	1 Jahr
4610 Suremark POS Drucker	1NR, 2CR, 2NR	EMEA(a), USA	4) Advanced Exchange Service	1 Jahr
4679 POS Fiskaldrucker	Alle	AP	2) CRU-Service und Vor-Ort-Service – Reaktion am nächsten Arbeitstag, 9x5	1 Jahr
4750 POS Systemeinheit	D10	LA, EMEA(a), EMEA(b), AP	7) Toshiba D10 und T10 Herstellerservice	1 Jahr
4800 SurePOS 700	Alle	LA, EMEA(a), EMEA(b), AP, Mexiko	2) CRU-Service und Vor-Ort-Service – Reaktion am nächsten Arbeitstag, 9x5	1 Jahr
4800 SurePOS 700	Alle	USA & Kanada	6) CRU-Service und Vor-Ort-Service – Reaktion am selben Tag, 24x7	1 Jahr
4810 TCx300 POS	340, E40, 350, E50, 360, E60, 370, E70, 380, E80	LA, EMEA(a), EMEA(b), AP, Mexiko	2) CRU-Service und Vor-Ort-Service – Reaktion am nächsten Arbeitstag, 9x5	1 Jahr
4810 TCx300 POS	340, E40, 350, E50, 360, E60, 370, E70, 380, E80	USA & Kanada	6) CRU-Service und Vor-Ort-Service – Reaktion am selben Tag, 24x7	1 Jahr

4810 TCx300 POS	34A, E4A, 35A, E5A, 36A, E6A, 37A, E7A	NA, LA, EMEA(a), EMEA(b), AP, Mexiko	3) CRU-Service und Kurier- oder Aufbewahrungsservice	1 Jahr
4818 All-In- One POS- System	T10	USA, CA, LA, EMEA(a), EMEA(b), AP, Mexiko	7) Toshiba D10 und T10 Herstellerservice	1 Jahr
4820 SurePoint Touch- Bildschirm	21W, 21G, 51W, 51G, 2LW, 2LG, 5LW, 5LG, 2NW, 2NG	LA, EMEA(a), EMEA(b), AP, Mexiko	2) CRU-Service und Vor-Ort-Service – Reaktion am nächsten Arbeitstag, 9x5	1 Jahr
4820 SurePoint Touch- Bildschirm	21W, 21G, 51W, 51G, 2LW, 2LG, 5LW, 5LG, 2NW, 2NG	USA & Kanada	6) CRU-Service und Vor-Ort-Service – Reaktion am selben Tag, 24x7	1 Jahr
4820 SurePoint Touch- Bildschirm	2DW, 2DG, 5DW, 5DG, 2AW, 2AG, 5AW, 5AG	USA	3) CRU-Service und Kurier- oder Aufbewahrungsservice	1 Jahr
4838 Any Place Kiosksystem	330, 33E, 540, 54E, 740, 74E, 940, 94E	LA, EMEA(a), EMEA(b), AP, Mexiko	2) CRU-Service und Vor-Ort-Service – Reaktion am nächsten Arbeitstag, 9x5	1 Jahr
4838 Any Place Kiosksystem	330, 33E, 540, 54E, 740, 74E, 940, 94E	USA & Kanada	6) CRU-Service und Vor-Ort-Service – Reaktion am selben Tag, 24x7	1 Jahr
4838 Any Place Kiosksystem	310, 31E, 520, 52E, 720, 72E, 920, 92E	NA, LA, EMEA(a), EMEA(b), AP	3) CRU-Service und Kurier- oder Aufbewahrungsservice	1 Jahr
4852 SurePOS 500	526, 566, 570, 580, E26, E66, E70, E7P, E80, P26, P66	LA, EMEA(a), EMEA(b), AP, Mexiko	2) CRU-Service und Vor-Ort-Service – Reaktion am nächsten Arbeitstag, 9x5	1 Jahr
4852 SurePOS 500	526, 566, 570, 580, E26, E66, E70, E7P, E80, P26, P66	USA & Kanada	6) CRU-Service und Vor-Ort-Service – Reaktion am selben Tag, 24x7	1 Jahr
4852 SurePOS 500	52D, E2D, 56D, E6D, 57D, E7D, P6D, P2D	USA & Kanada	3) CRU-Service und Kurier- oder Aufbewahrungsservice	1 Jahr

4888 Self Checkout System 6	Alle	USA & Kanada	6) CRU-Service und Vor-Ort-Service – Reaktion am selben Tag, 24x7	90 Tage
4888 Self Checkout System 6	Alle	LA, EMEA(a), EMEA(b), AP, Mexiko	2) CRU-Service und Vor-Ort-Service – Reaktion am nächsten Arbeitstag, 9x5	1 Jahr
4900 TCx700 Systemeinheit	Alle	LA, EMEA(a), EMEA(b), AP, Mexiko	2) CRU-Service und Vor-Ort-Service – Reaktion am nächsten Arbeitstag, 9x5	1 Jahr
4900 TCx700 Systemeinheit	Alle	USA & Kanada	6) CRU-Service und Vor-Ort-Service – Reaktion am selben Tag, 24x7	1 Jahr
4910 SurePOS 300	E4D, E4F, E4S, E4T	LA, EMEA(a), EMEA(b), AP, Mexiko	2) CRU-Service und Vor-Ort-Service – Reaktion am nächsten Arbeitstag, 9x5	1 Jahr
4910 SurePOS 300	E4D, E4F, E4S, E4T	USA & Kanada	6) CRU-Service und Vor-Ort-Service – Reaktion am selben Tag, 24x7	1 Jahr
4910 SurePOS 300	E4A	NA, LA, EMEA(a), EMEA(b), AP	3) CRU-Service und Kurier- oder Aufbewahrungsservice	1 Jahr
4961 SurePOS 500	E2S	LA, EMEA(a), EMEA(b), AP, Mexiko	2) CRU-Service und Vor-Ort-Service – Reaktion am nächsten Arbeitstag, 9x5	1 Jahr
4961 SurePOS 500	E2S	USA & Kanada	6) CRU-Service und Vor-Ort-Service – Reaktion am selben Tag, 24x7	1 Jahr
4961 SurePOS 500	E2A	NA, LA, EMEA(a), EMEA(b), AP	3) CRU-Service und Kurier- oder Aufbewahrungsservice	1 Jahr
6140 TCxWave	100, E10, 120, E20, A3R, E3R	LA, EMEA(a), EMEA(b), AP, Mexiko, USA & Kanada	2) CRU-Service und Vor-Ort-Service – Reaktion am nächsten Arbeitstag, 9x5	1 Jahr

6140 TCxWave	145, 14C, 155, 15C, E45, E4C, E55, E5C	US, CA, LA, EMEA(a), EMEA(b), AP, Mexiko	6) CRU-Service und Vor-Ort-Service – Reaktion am selben Tag, 24x7	1 Jahr
6140 TCxWave	A30, E30	NA, LA, EMEA(a), EMEA(b), AP	2) CRU-Service und Vor-Ort-Service – Reaktion am nächsten Arbeitstag, 9x5	1 Jahr
6140 TCxWave	EP1, EP2	EMEA(a), EMEA(b)	6) CRU-Service und Vor-Ort-Service – Reaktion am selben Tag, 24x7	1 Jahr
6140 TCxWave	10D, E1D, 12D, E2D	USA	3) CRU-Service und Kurier- oder Aufbewahrungsservice	1 Jahr
6140 TCxWave	1TN	USA, EMEA(a)	2) CRU-Service und Vor-Ort-Service – Reaktion am nächsten Arbeitstag, 9x5	1 Jahr
6140 TCxWave	1TN	CA, LA, EMEA(b), AP, Mexiko	3) CRU-Service und Kurier- oder Aufbewahrungsservice	1 Jahr
6145 TCx Einstationen- Drucker	2TN, 2TC	USA, EMEA(a)	4) Advanced Exchange Service	1 Jahr
6145 TCx Einstationen- Drucker	2TN, 2TC	CA, LA, EMEA(b), AP, Mexiko	2) CRU-Service und Vor-Ort-Service – Reaktion am nächsten Arbeitstag, 9x5	1 Jahr
6145 TCx Zweistationen- Drucker	5CR, 5SR, 5NR	LA, EMEA(b), AP, Mexiko	4) Advanced Exchange Service	1 Jahr
6145 TCx Zweistationen- Drucker	5CR, 5SR, 5NR	Kanada	2) CRU-Service und Vor-Ort-Service – Reaktion am nächsten Arbeitstag, 9x5	1 Jahr
6145 TCx Zweistationen- Drucker	5CR, 5SR, 5NR	EMEA(a), USA	6) CRU-Service und Vor-Ort-Service – Reaktion am selben Tag, 24x7	1 Jahr



6149 TCx Multi-Touch- Bildschirm	5CD, 5SD, 5ND	USA, EMEA(a), EMEA(b)	2) CRU-Service und Vor-Ort-Service – Reaktion am nächsten Arbeitstag, 9x5	1 Jahr
6149 TCx Multi-Touch- Bildschirm	21D, 22D, 25D, 26D	NA, LA, EMEA(a), EMEA(b), AP	6) CRU-Service und Vor-Ort-Service – Reaktion am selben Tag, 24x7	1 Jahr
6149 TCx Multi-Touch- Bildschirm	21A, 22A, 25A, 26A	NA, LA, EMEA(a), EMEA(b), AP	4) Advanced Exchange Service	1 Jahr
6149 TCx Multi-Touch- Bildschirm	10C, 11C, 13C, 105, 115, 135, 107, 117, 137, EOC, E1C, E3C, E05, E15, E35, E07, E17, E37	USA, CA, LA, EMEA(a), EMEA(b), AP,	3) CRU-Service und Kurier- oder Aufbewahrungsservice	1 Jahr
6183 TCxFlight	100, 110, 1K0	USA, Kanada	3) CRU-Service und Kurier- oder Aufbewahrungsservice	1 Jahr
6183 TCxFlight	100, 110, 1K0	LA, EMEA(a), EMEA(b), AP, Mexiko	4) Advanced Exchange Service	1 Jahr
6200 TCx 800 All-In-One	Alle	EMEA(a), USA	2) CRU-Service und Vor-Ort-Service – Reaktion am nächsten Arbeitstag, 9x5	1 Jahr
6800 Self Checkout System 7			6) CRU-Service und Vor-Ort-Service – Reaktion am selben Tag, 24x7	90 Tage
6800 Self Checkout System 7			2) CRU-Service und Vor-Ort-Service – Reaktion am nächsten Arbeitstag, 9x5	1 Jahr
9338 Barcode- Drucker			4) Advanced Exchange Service	1 Jahr

Die Tabelle oben enthält die produktspezifischen Informationen für „Teil 3 – Informationen zum Herstellerservice“ des Dokuments „Freiwilliger Herstellerservice“.

#### **Schlüssel zu den in der Tabelle verwendeten Codes**

**NA** = Kanada, Mexiko, USA

**LA** = Brasilien, Kolumbien, Chile

**EMEA(a)** = Belgien, Dänemark, Deutschland, Finnland, Frankreich, Großbritannien, Irland, Niederlande, Österreich, Schweden, Spanien

**EMEA(b)** = Ägypten, Bosnien Herzegowina, Bulgarien, Estland, Griechenland, Island, Italien, Kroatien, Lettland, Litauen, Luxemburg, Marokko, Mazedonien, Norwegen, Pakistan, Polen, Portugal, Rumänien, Russland, Saudi-Arabien, Schweiz, Slowakei, Slowenien, Südafrika, Tschechische Republik, Türkei, Ungarn, Vereinigte Arabische Emirate, Zypern

**AP** = Australien, China, Hongkong, Japan, Macau, Neuseeland, Philippinen, Singapur, Südkorea, Taiwan, Thailand

**\*Arten des Herstellerservice\*\*:**

- 1) CRU-Service
- 2) CRU-Service und Vor-Ort-Service – Reaktion am nächsten Arbeitstag;
- 3) CRU-Service und Kurier- oder Aufbewahrungsservice
- 4) Advanced Exchange Service
- 5) Nur-Teile-Service
- 6) CRU-Service und Vor-Ort-Service – Reaktion am selben Tag
- 7) Toshiba D10 und T10 Herstellerservice

**Service-Levels:**

Service-Levels variieren von Land zu Land. Weitere Informationen sind bei dem Toshiba Ansprechpartner vor Ort erhältlich.

\*\* Unter „Art des Herstellerservice“ und „Service-Levels“ im Dokument „TGCS Freiwilliger Herstellerservice“ werden die verschiedenen Arten des Herstellerservice und die Service-Levels näher erläutert.

Das Dokument „Freiwilliger Herstellerservice“ steht in mehreren Sprachen auf der folgenden TGCS Website zur Verfügung: <http://www.toshibacommerce.com/support/limitedwarranty>.

Der Kunde kann auch eine Kopie des Freiwilligen Herstellerservice von seinem Toshiba Vertriebsbeauftragten oder seinem Toshiba Reseller erhalten oder TGCS über die folgende TGCS Website kontaktieren, indem er eine allgemeine Anfrage stellt:

<http://www.toshibacommerce.com/contactus>.