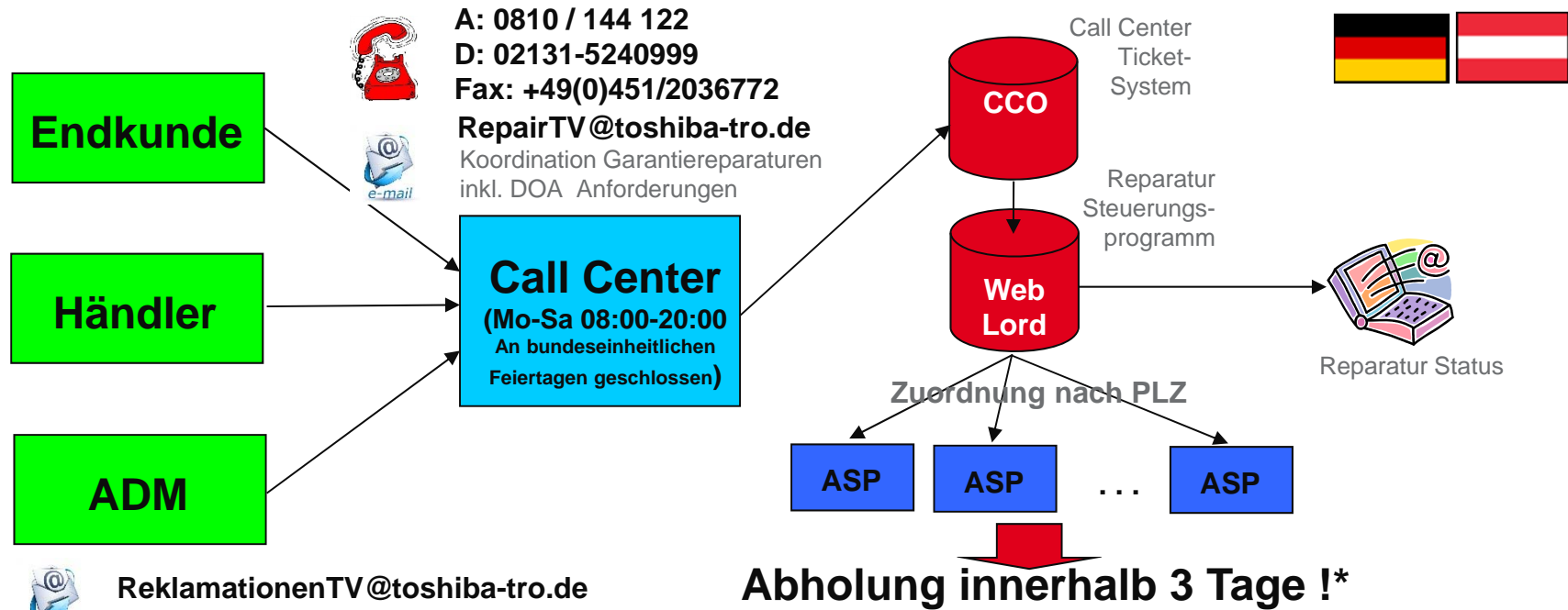


**> SERVICE**  
LCD-/LED-TV & DVD-/BLURAY-PLAYER

▶ DEUTSCHLAND / ÖSTERREICH  
(PARTNER VERSION)

STAND 01.03.2013 UPDATE 23.04.2013

## ➤ Reparatur-Anmeldung TV – Deutschland/Österreich



A: 0810 / 144 122  
 D: 02131-5240999  
 Fax: +49(0)451/2036772

RepairTV@toshiba-tro.de  
 Koordination Garantireparaturen  
 inkl. DOA Anforderungen



**ReklamationenTV@toshiba-tro.de**  
 Kulanzanfragen, Koordination Service Rücknahmen



Bei technische Anfragen zu Produkten der Unterhaltungselektronik – bitte unser [Kontaktformular](#) verwenden.

\* Abholung unter 40“ nur beim Händler, ab 40“ auch beim Endkunden möglich!  
 Unbedingt bereits etablierte Sondervereinbarungen mit unseren Vertriebspartnern beachten.

**TOSHIBA**  
 Leading Innovation >>>

© 2012 Toshiba Europe GmbH. All rights reserved.

## ➤ Eskalation - Level 2 Support

Händleranfragen zur Technik (auch Motto ii) bitte unsere Händlerhotline weitergeben:

**0511- 9363444 (DW Service)    bitte beachten, nicht für Endkunden!**  
**[service@toshiba-teg.com](mailto:service@toshiba-teg.com)**

- Hier werden ebenso Reparaturen im Raum Hannover erledigt,
- sowie der Vertrieb unserer Ersatzteile  
(Fernbedienung, 3D Brille, W-LAN Dongle, usw.)

**TOSHIBA**  
Leading Innovation >>>

© 2012 Toshiba Europe GmbH. All rights reserved.

## ► *Serviceleistungen I*

### Abhol- und Bringservice beim Endkunden ( PickUp)

Toshiba bietet für alle LCD-TV-Geräte mit einer Bildschirmdiagonale ab 40 Zoll (102cm) oder größer im Rahmen der Garantiebedingungen einen Abhol- und Bring-Service beim Endkunden innerhalb der Bundesrepublik Deutschland und Österreich an.

Der Servicepartner, wird nach der Übermittlung des Auftrags durch die Hotline, einen Abholtermin mit dem Endkunden vereinbaren und das Gerät zur Reparatur abholen. Nach erfolgreicher Reparatur wird das Gerät vom Servicepartner wieder zum Endkunden ausgeliefert.

Bei Bedarf kann eine Leihgerät bereitgestellt werden.



**TOSHIBA**  
Leading Innovation >>>

© 2012 Toshiba Europe GmbH. All rights reserved.

## ➤ *Serviceleistungen II*

### Shuttleservice

Toshiba bietet für alle LCD-TV/DVD- Geräte aller Größen im Rahmen der Garantiebedingungen einen Shuttleservice beim Händler innerhalb der Bundesrepublik Deutschland und Österreich an. Defekte LCD-TV unter 40 Zoll und DVD-Playern bringt der Endkunde zum Händler.

Die Geräte werden dann regelmäßig von unseren Servicepartner beim Händler zur Reparatur abgeholt.

Nach Fertigstellung der Reparatur wird das Gerät wieder zum Händler gebracht und steht für den Endkunden zur Abholung bereit.

**TOSHIBA**  
Leading Innovation >>>

© 2012 Toshiba Europe GmbH. All rights reserved.

## ▶ ASPs in Deutschland nach PLZ



**TOSHIBA**  
Leading Innovation >>>

© 2012 Toshiba Europe GmbH. All rights reserved.

## ▶ Vertragswerkstätten GER



<b>KESL</b> G11437700	Keilitz-Electronic-Service GmbH Föpplstr. 19 <b>D-04347 Leipzig</b>	Tel.: 0341 – 2443344 Fax: 0341 - 2323416 Email: <a href="mailto:info@keilitz.de">info@keilitz.de</a>
<b>KESB</b> G11437710	Keilitz-Electronic-Service GmbH Wiebestr. 12 – 18 <b>D-10553 Berlin</b>	Tel.: 030 - 3670248-0 Fax: 030 - 3670248-28 Email: <a href="mailto:info@keilitz.de">info@keilitz.de</a>
<b>SCB</b> G11046400	Service-Center Baumeister GmbH & Co. KG Hansestr. 2 <b>D-18182 Rostock</b>	Tel.: 0381 - 453603-0 Fax: 0381 - 453603-100 Email: <a href="mailto:scb@scaumeister.de">scb@scaumeister.de</a>
<b>AEB</b> G11020700	Auvico electronics Services GmbH Thalenhofstr. 15 <b>D-28307 Bremen</b>	Tel.: 0421 - 404002 Fax: 0421 - 423960 Email: <a href="mailto:AES@auvico.tv">AES@auvico.tv</a>
<b>DW</b> G11166800	DW-Service GmbH Haltenhoffstr. 52-54 <b>D-30167 Hannover</b>	Tel.: 0511 - 714073 Fax: 0511 - 7000997 Email: <a href="mailto:etbest@dw-service.com">etbest@dw-service.com</a>
<b>MSD</b> G11583100	MSD GmbH Kuckucksweg 47 <b>D-33607 Bielefeld</b>	Tel.: 0521 - 285058 Fax: 0521 - 285059 Email: <a href="mailto:info@multimedia-service-dettmann.de">info@multimedia-service-dettmann.de</a>
<b>RFN</b> G11704300	Rundfunk und Fernsehen Nord Handel & Service e.G. Kastanienstr. 39 <b>D-39124 Magdeburg</b>	Tel.: 0391 – 25529-11 Fax: 0391 - 25529-99 Email: <a href="mailto:kinkerfuss@rfn-service.de">kinkerfuss@rfn-service.de</a>
<b>MTV</b> G11578050	Millan-TV Reisholzer Werftstr. 68 <b>D-40589 Düsseldorf</b>	Tel.: 0211 - 727398 Fax: 0211 - 774164 Email: <a href="mailto:Toshiba@millantv.de">Toshiba@millantv.de</a>

<b>RCE</b> G11292300	Reparatur Center Heinen-Zavelberg GbR An der Vogelrute 39 <b>D-53879 Euskirchen</b>	Tel.: 02251 - 860357 Fax: 02251 - 860358 Email: <a href="mailto:info@reperatur-center.de">info@reperatur-center.de</a>
<b>RAA</b> G11011500	Radio Albert GmbH Mainaschaffer Str. 113a <b>D-63741 Aschaffenburg</b>	Tel.: 06021 - 4393050 Fax: 06021 - 29739 Email: <a href="mailto:info@ra-servicegmbh.de">info@ra-servicegmbh.de</a>
<b>LMT</b> G11524300	Linden Mediatechnik Im Flürchen 28 <b>D-66133 Saarbrücken-Scheidt</b>	Tel.: 0681 - 814248 Fax: 0681 - 813540 Email: <a href="mailto:info@linden-media.de">info@linden-media.de</a>
<b>KLI</b> G11399700	Reinhard Klich Elektronik Service Birkenweg 14 <b>D-67346 Speyer</b>	Tel.: 06232 - 6725-25 Fax: 06232 - 6725-26 Email: <a href="mailto:reinhard.klich@gmx.de">reinhard.klich@gmx.de</a>
<b>FGR</b> G11256300	Herbert Geissler GmbH Lichtensteinstr. 75 <b>D-72770 Reutlingen</b>	Tel.: 07072-9297123 Fax: 07072-2069 Email: <a href="mailto:toshiba@geissler-service.de">toshiba@geissler-service.de</a>
<b>MMS</b> G11204300	multi media Service GmbH Austraße 27 <b>D-74076 Heilbronn</b>	Tel.: 07131 - 74999-30 Fax: 07131 - 185-361 Email: <a href="mailto:info@mms-heilbronn.de">info@mms-heilbronn.de</a>
<b>HWG</b> G11366000	Hoffs & Wein GmbH Zeppelinstr. 1 <b>D-85399 Hallbergmoos</b>	Tel.: 089-318907-0 Fax: 089-318907-50 Email: <a href="mailto:info@elektronik-service.de">info@elektronik-service.de</a>
<b>DSN</b> G11166900	Dürtler Service GmbH Virnsberger Str. 22 <b>D-90431 Nürnberg</b>	Tel.: 0911 – 8001125 Fax: 0911 - 807921 Email: <a href="mailto:duertler-service@t-online.de">duertler-service@t-online.de</a>
<b>TKD</b> G11663800	Pfeifer TKD GmbH Friedrich-Neumeyer-Str. 6 <b>D-99195 Erfurt-Mittelhausen</b>	Tel.: 0361 - 65383-0 Fax: 0361 - 65383-22 Email: <a href="mailto:mail@PfeiferTKD.de">mail@PfeiferTKD.de</a>

**TOSHIBA**  
Leading Innovation >>>

© 2012 Toshiba Europe GmbH. All rights reserved.

## > PROZESSE

- › DOA – DEAD ON ARRIVAL
- › TRANSPORTSCHÄDEN
- › RÜCKNAHMEN
- › KULANZEN
- › TOSHIBA SOUNDBAR



## ➤ DOA-Abwicklung (Dead On Arrival)

### Anforderung DOA-Rücknahme

(DOA = Dead on Arrival, Defekt beim ersten Einschalten)

#### Voraussetzungen:

- Ausschließlich Garantiefälle innerhalb 7 Tage nach Lieferung an den Endkunden
- Nicht Garantiedefekte werden kostenpflichtig abgewickelt
- Keine Transportschäden
- Keine verdeckten Transportschäden
- Gerät muss vollständig und neuwertig sein (keine Gebrauchsspuren!)
- Zubehör muss vollständig sein
- Mangel muss zeitnah gemeldet werden
- Das DOA Formular wird an [RepairTV@toshiba-tro.de](mailto:RepairTV@toshiba-tro.de) gesendet.
- Die Abholung wird durch die TV Hotline koordiniert
- **Der Vertriebspartner muss bei der Einsendung an den Servicepartner deutlich auf DOA Hinweisen;** Sinnvollerweise durch Beilegen des DOA-Formulars.

**TOSHIBA**  
Leading Innovation >>>

**Anforderung DOA-Rücknahme für ein Toshiba TV/DVD-Gerät**  
Toshiba Europe GmbH Digital Products & Services Central Europe  
(Formular ist durch den Vertriebspartner oder den Endkunden auszufüllen)

**An:** \_\_\_\_\_ **Abender:** \_\_\_\_\_  
Toshiba Europe GmbH  
Digital Products & Services Central Europe  
Hammelstraße 8  
D-41480 Neuss  
Tel. D: 0431-24894550  
Tel. A: 0810-144132\*  
Email: [RepairTV@toshiba-tro.de](mailto:RepairTV@toshiba-tro.de) unbedingt Ansprechpartner UND Tel. Nummer angeben

**Stufschreibfähige Bezugsquelle**

Name des Distributors / Toshiba Kundennummer: \_\_\_\_\_  
Rechnung bzw. Lieferschein Nr. UND Datum: \_\_\_\_\_  
Artikelnummer laut Rechnung/Lieferschein Toshiba: \_\_\_\_\_

Um einen DOA-Rücknahme in Anspruch nehmen zu können, müssen folgende Kriterien gleichzeitig erfüllt sein:  
(Zur Bestätigung kreuzen Sie bitte die nachfolgend genannten Kriterien vollständig an):

Bei dem Defekt handelt es sich  um einen Transportschaden.  Kopie der Endkundenrechnung ist beigefügt.  
Das TV/DVD-Gerät hat keine Gebrauchsspuren.  Das Zubehör ist vollständig vorhanden.

Darüber hinaus müssen folgende Bedingungen erfüllt sein: Der Mangel muss vom Endkunden innerhalb 7 Tage ab Kaufdatum des Endkunden erkannt und beim Vertriebspartner angezeigt werden. Das Produkt muss durch Toshiba Deutschland/Österreich in den Verkauf gebracht worden sein. Der Zeitraum zwischen Erstauslieferung des Produktes von Toshiba an den Handel und Auftreten des Defektes darf 6 Monate nicht überschreiten. Toshiba wird dies anhand des Produktionsdatums überprüfen.

Die DOA-Rücknahme erfolgt vorbehaltlich einer späteren Prüfung des TV/DVD-Gerätes. Sollte sich hierbei herausstellen, dass es sich bei dem gemeldeten Fall um Kundenverschulden handelt, oder der Fehler nicht nachvollziehbar ist, behalten wir uns vor die entstandenen Kosten in Rechnung zu stellen bzw. das Produkt an den Erreichter zurückzusenden.

**Eidesstattliche Versicherung**

Ich erkläre in voller Kenntnis der Bedeutung einer eidesstattlichen Versicherung und der Strafbarkeit einer falsch abgegebenen eidesstattlichen Erklärung sowie in Kenntnis der Tatsache, dass dies bei einem Gericht vorgelegt werden kann, folgendes an Eidesstatt:

Das Toshiba TV/DVD \_\_\_\_\_ mit der Seriennummer \_\_\_\_\_ ist defekt.  
Fehlerbeschreibung: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Ort, Datum \_\_\_\_\_ Name in Druckbuchstaben \_\_\_\_\_ Unterschrift und Firmenstempel \_\_\_\_\_

Toshiba oder die involvierte Vertragspartei wird sich nach Einreichung dieses Formblattes umgehend mit Ihnen in Verbindung setzen, um die weitere Vorgehensweise mit Ihnen abzustimmen. Bei Rückfragen wählen Sie bitte innerhalb Deutschlands 0431-24894550 und innerhalb Österreich 0810-144132 (7,3 Ct./Min. aus dem Festnetz der Telekom Austria, Mobil ggf. abweichen).



Adobe Acrobat  
Document

**TOSHIBA**  
Leading Innovation >>>

© 2012 Toshiba Europe GmbH. All rights reserved.

## ➤ Transportschäden

### Transportschäden

müssen wie bisher über den Vertriebsinnendienst (Michael Kail) angemeldet werden!

**Das Gerät darf vor einer Klärung durch Michael Keil nicht an einen Servicepartner weitertransportiert werden!**

**Sollte es sich um einen verdeckten Transportschaden handeln, gilt dies ebenfalls!**

Verdeckte Transportschäden, die durch unsere Versicherung nicht akzeptiert werden, leitet Vertriebsinnendienst zur endgültigen Entscheidung an Service weiter.

Service koordiniert mit dem Kunden die weitere Vorgehensweise. Rückfragen dazu an [ReklamationenTV@toshiba-tro.de](mailto:ReklamationenTV@toshiba-tro.de)

Seite 1 von 2

Seite 2 von 2



Microsoft Excel  
2007-2003 Workshee



Adobe Acrobat  
Document

**TOSHIBA**  
Leading Innovation >>>

© 2012 Toshiba Europe GmbH. All rights reserved.

## ➤ Rücknahme-Protokoll - Einverständnis Eigentümer

Bevor der Service einer Rückabwicklung zustimmt, muss der Servicepartner das Einverständnis des Eigentümers über den Einsender einholen.

- Kann entfallen, wenn der Händler dies explizit schriftlich bei der Reparaturanmeldung angezeigt hat.

Mitteilung zum Reparaturverlauf

Sehr geehrte Damen und Herren,

das Gerät Toshiba TV/DVD Modell \_\_\_\_\_  
mit der Seriennummer \_\_\_\_\_  
haben wir eingehend geprüft und mussten feststellen, dass eine  
Reparatur aus technischen oder wirtschaftlichen Gründen nicht möglich  
ist.

Die Unterlagen werden von uns zur Rückabwicklung (Gutschrift/  
Austausch) an die Firma Toshiba eingeschickt.

Bitte bestätigen Sie uns, dass der Endkunde mit der Rückabwicklung  
und der Vernichtung seines Gerätes einverstanden ist.  
Die Rückabwicklung erfolgt innerhalb der nächsten zwei Wochen durch  
den Vertrieb der Firma Toshiba.

Bitte senden Sie dazu dieses Schreiben, ausgefüllt an uns zurück.

Der Kunde ist mit der Rückabwicklung (Gutschrift/Austausch) und  
Vernichtung des Gerätes einverstanden.

Bitte senden Sie das Gerät des Endkunden ~~unrepariert~~ zurück.

\_\_\_\_\_  
Ort, Datum      Name in Druckbuchstaben      Unterschrift

**TOSHIBA**  
Leading Innovation >>>

© 2012 Toshiba Europe GmbH. All rights reserved.

## ► Service Toshiba Soundbar

Reparatur/Austausch im Rahmen der Toshiba Herstellergarantie werden sowohl vom Händler als auch vom Endkunden mit Toshiba Online abgewickelt.

Der Link lautet: [www.toshiba.eu/option-claim](http://www.toshiba.eu/option-claim)

Sollte eine Abwicklung Online nicht möglich sein (in der Regel nur wenn keine Austauschware verfügbar ist), sollte der Kunde das Produkt an seinen Händler retournieren. Der Händler sollte dann die Abwicklung über unseren Servicepartner RTS fortsetzen. Falls ein Austausch nicht möglich ist, wird über die Firma RTS dann eine Gutschrift für den Händler angefordert.

**Toshiba Europe GmbH – Option Services**  
c/o RTS Service Parts Logistics GmbH  
Gate 16/ DLP-Service  
Leibnizstraße 2  
D-93055 Regensburg  
Per Telefon: +49 (9 41) 78 49 33 – 50 Per Fax: +49 ( 84 42) 92 71-6860  
Per Mail: [option\\_support@toshiba-tro.de](mailto:option_support@toshiba-tro.de)



Unterstützung bietet unsere Hotline (D) 0431-24894550 (A) 0810-144 122

**TOSHIBA**  
Leading Innovation >>>

© 2012 Toshiba Europe GmbH. All rights reserved.