

## **ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN FÜR DEN KUNDENDIENST DER TOTO EUROPE GMBH**

### **1. GELTUNGSBEREICH**

- 1.1 Diese allgemeinen Geschäftsbedingungen für den Kundendienst („**Kundendienst-AGB**“) gelten für Kundendienstleistungen der TOTO Europe GmbH, Zollhof 2, 40221 Düsseldorf, eingetragen im Handelsregister des Amtsgerichts Düsseldorf unter der HRB-Nummer HRB 24827, Umsatzsteuer-ID-Nummer DE258501442 (nachfolgend: „**TOTO**“) gegenüber dem Auftraggeber (nachfolgend: „**Kunde**“).
- 1.2 Die Kundendienst-AGB gelten ausschließlich. Entgegenstehende oder von den Kundendienst-AGB abweichende Geschäftsbedingungen des Kunden werden von TOTO nicht anerkannt, soweit TOTO ihrer Geltung nicht ausdrücklich schriftlich zugestimmt hat. Die Kundendienst-AGB finden auch dann Anwendung, wenn TOTO in Kenntnis entgegenstehender oder abweichender Geschäftsbedingungen des Kunden die beauftragte Kundendienstleistung vorbehaltlos ausführt.

### **2. VERTRAGSSCHLUSS**

- 2.1 Der Kunde kann sich über die Kundendienst-Hotline und/oder über das Online-Formular auf der TOTO-Homepage unverbindlich mit dem TOTO-Kundendienst in Verbindung setzen. Nach Erörterung der Situation wird der TOTO-Kundendienst entscheiden, ob TOTO dem Kunden einen für beide Seiten unverbindlichen Kostenvoranschlag über die Erbringung der Kundendienstleistungen übermittelt. Nach Zugang des unverbindlichen Kostenvoranschlags kann der Kunde innerhalb von 14 Tagen TOTO auf Basis des Kostenvoranschlags ein bindendes Angebot über den Abschluss eines Kundendienstvertrags („**Kundendienstauftrag**“) erteilen.
- 2.2 TOTO kann diesen Kundendienstauftrag innerhalb von zwei Wochen entweder durch eine Auftragsbestätigung, durch eine Terminvereinbarung zur Kundendienstleistung oder den Leistungsbeginn annehmen.

### **3. VERTRAGSPARTNER / UNTERAUFTRAGNEHMER**

- 3.1 Die Erbringung der Kundendienstleistung erfolgt durch den TOTO-Kundendienst. Vertragspartner des Kunden ist TOTO.
- 3.2 TOTO ist jedoch berechtigt, Unterauftragnehmer zur Leistungserbringung einzusetzen

### **4. WIDERRUFSRECHT**

Ist der Kunde ein Verbraucher, steht ihm nach Maßgabe der im Anhang aufgeführten Belehrung ein Widerrufsrecht für eventuell abgeschlossene Verträge über entgeltliche Leistungen des TOTO-Kundendienstes zu, wenn der betreffende Kundendienstvertrag außerhalb von Geschäftsräumen geschlossen wurde oder ein Fernabsatzvertrag ist.

### **5. LEISTUNGSFRISTEN**

- 5.1 Zugesagte Leistungsfristen sind unverbindlich, soweit TOTO und der Kunde nicht ausdrücklich schriftlich eine verbindliche Leistungsfrist vereinbart haben.
- 5.2 Sofern die Nichteinhaltung einer Leistungsfrist auf unvorhersehbare außergewöhnliche Ereignisse zurückzuführen ist, die TOTO mit der nach den Umständen des Einzelfalls zumutbaren Sorgfalt nicht abwenden konnte, zum Beispiel Terrorakte, Krieg, innere Unruhen, Naturgewalten, Unfälle, Pandemien, Epidemien, Streiks, Aussperrungen, andere Betriebsstörungen und/oder Verzögerungen in der Belieferung mit wesentlichen Teilen oder Materialien, so verlängern sich die

Leistungsfristen angemessen. Dies gilt auch dann, wenn solche Ereignisse bei Lieferanten, Vorlieferanten oder Subunternehmern von TOTO eintreten.

## **6. ZUGANG ZUM PRODUKT / ANNAHMEVERZUG**

- 6.1 Der Kunde hat sicherzustellen, dass TOTO ungehinderten Zugang zum betreffenden TOTO-Produkt und den damit verbundenen Anschlüssen, insb. Wasser- und Stromanschlüsse sowie Sicherungen und Sperrventilen, erhält.
- 6.2 Kommt der Kunde in Annahmeverzug oder verletzt er schuldhaft Mitwirkungspflichten, ist TOTO berechtigt, den daraus entstehenden Schaden einschließlich etwaiger Mehraufwendungen ersetzt zu verlangen. TOTO behält sich die Geltendmachung weitergehender Ansprüche ausdrücklich vor.

## **7. KUNDENDIENSTLEISTUNGEN IM RAHMEN DER TOTO- HERSTELLERGARANTIE**

- 7.1 Die Durchführung von Kundendienstleistungen im Rahmen der Herstellergarantie erfolgt ausschließlich nach den Garantiebedingungen für das betreffende Produkt.
- 7.2 Für die Erbringung von Kundendienstleistungen im Rahmen der TOTO-Herstellersgarantie wird dem Kunden kein Entgelt berechnet. Sofern in den Garantiebedingungen für das betreffende Produkt nichts Abweichendes geregelt ist, hat der Kunde durch einen Kaufbeleg, eine Einbaurechnung oder einen gleichwertigen Nachweis gegenüber TOTO nachzuweisen, dass die Garantiefrist für das betreffende Produkt nicht abgelaufen ist. Sofern kein Nachweis erbracht werden kann, kann TOTO dem Kunden die tatsächlich angefallenen Kosten (Material, Arbeit, Anfahrt) in Rechnung stellen.
- 7.3 Garantiefristen werden durch Kundendienstleistungen innerhalb der Garantiefrist, insbesondere durch Ersatzlieferung, Instandsetzung oder Ersatzteillieferung, weder erneuert noch verlängert.

## **8. KUNDENDIENSTLEISTUNGEN AUßERHALB DER TOTO- HERSTELLERGARANTIE**

- 8.1 Der Kunde kann den TOTO-Kundendienst selbstverständlich auch außerhalb der Herstellergarantie in Anspruch nehmen.
- 8.2 Für Kundendienstleistungen außerhalb der TOTO-Herstellersgarantie finden die gesetzlichen Vorschriften zur Gewährleistung Anwendung, soweit nachfolgend nicht Abweichendes geregelt ist.
- 8.2.1 TOTO weist darauf hin, dass auch fehlerfreie Teile vor Ablauf der Gewährleistungsfrist durch bestimmungsgemäßen Gebrauch verschleißsen können. Dies stellt keinen Mangel dar, der der Gewährleistung unterliegt.
- 8.2.2 Die Mängelbeseitigung erfolgt nach Ermessen von TOTO durch Beseitigung des Mangels oder Neudurchführung der vom Kundendienst durchgeführten Maßnahme.
- 8.2.3 Solange TOTO seinen Verpflichtungen auf Behebung der Mängel nach Ziffer 8.2.1 nachkommt, hat der Kunde grundsätzlich nicht das Recht, Herabsetzung der Vergütung oder Rückgängigmachung des Vertrages zu verlangen. Etwas anderes gilt nur, wenn die Nacherfüllung nach Ziffer 8.2.1 fehlschlägt. Schlägt diese Nacherfüllung fehl, kann der Kunde Herabsetzung der Vergütung oder Rückgängigmachung des Vertrages geltend machen.
- 8.2.4 Gewährleistungsansprüche verjähren in einem Jahr, jeweils ab gesetzlichem Verjährungsbeginn. Diese Frist gilt nicht, soweit das Gesetz gemäß §§ 438 Abs. 1 Nr. 2 (Bauwerke und Sachen für Bauwerke), 445b (Rückgriffsanspruch) und 634a Abs. 1 Nr. 2 (Baumängel) BGB längere Fristen vorschreibt, bei Vorsatz, arglistigem Verschweigen eines Mangels sowie bei Nichteinhaltung einer Beschaffenheitsgarantie. Die gesetzlichen

Regelungen über Ablaufhemmung, Hemmung und Neubeginn der Fristen bleiben unberührt.

8.2.5 Die Verjährung wird durch Ersatzlieferungen oder die Durchführung von Nachbesserungsarbeiten nicht verlängert.

## 9. **AUFRECHNUNG MIT GEGENANSPRÜCHEN**

Der Kunde kann nur mit unstreitigen oder rechtskräftig festgestellten Gegenansprüchen aufrechnen. Der Kunde kann ein Zurückbehaltungsrecht nur geltend machen, soweit es auf Ansprüchen aus demselben Vertragsverhältnis beruht.

## 10. **HAFTUNG**

10.1 Ansprüche des Kunden auf Schadensersatz, gleich aus welchem Rechtsgrund, sind ausgeschlossen. Hiervon ausgenommen sind Schadensersatzansprüche des Kunden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers, der Gesundheit oder aus der Verletzung wesentlicher Vertragspflichten (Kardinalpflichten) sowie die Haftung für sonstige Schäden, die auf einer vorsätzlichen oder grob fahrlässigen Pflichtverletzung von TOTO, der gesetzlichen Vertreter von TOTO oder der Erfüllungsgehilfen von TOTO beruhen. Wesentliche Vertragspflichten sind solche, deren Erfüllung zur Erreichung des Ziels des Vertrags notwendig ist. Eine Haftung nach dem Produkthaftungsgesetz bleibt hiervon unberührt.

10.2 Bei der Verletzung wesentlicher Vertragspflichten haftet TOTO nur auf den vertragstypischen, vorhersehbaren Schaden, wenn dieser einfach fahrlässig verursacht wurde, es sei denn, es handelt sich um Schadensersatzansprüche des Kunden aus einer Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit.

10.3 Die Einschränkungen der Ziffern 10.1 und 10.2 gelten auch zugunsten der gesetzlichen Vertreter und Erfüllungsgehilfen von TOTO, wenn Ansprüche direkt gegen diese geltend gemacht werden.

## 11. **VERARBEITUNG PERSONENBEZOGENER DATEN**

11.1 TOTO verarbeitet die personenbezogenen Daten des Kunden auf Grundlage der EU-Datenschutzgrundverordnung (DSGVO) und dem Bundesdatenschutzgesetz (BDSG) ausschließlich für die Erbringung der Kundendienstleistung und die Abwicklung der Herstellergarantie (Art. 6 Abs. 1 lit. b DSGVO), soweit nicht eine weitergehende Datenverarbeitung gesetzlich vorgeschrieben ist (Art. 6 Abs. 1 lit. c DSGVO) oder der Kunde vorher ausdrücklich eingewilligt (Art. 4 Nr. 11 DSGVO i.V.m. Art. 7 DSGVO) hat.

11.2 Soweit TOTO zur Erbringung der Kundendienstleistung und die Abwicklung der Herstellergarantie Dienstleistungen Dritter in Anspruch nimmt, werden die Bestimmungen der DSGVO und des BDSG eingehalten. TOTO gibt die Daten des Kunden nur an das mit der Durchführung der Kundendienstleistung und die Abwicklung der Herstellergarantie beauftragte Dienstleistungsunternehmen und/oder Speditionsunternehmen weiter, soweit dies zur Durchführung der Kundendienstleistung und der Abwicklung der Herstellergarantie erforderlich ist.

11.3 Zur Abwicklung von kostenpflichtigen Kundendienstaufträgen gibt TOTO die Zahlungsdaten des Kunden an das mit der Zahlung beauftragte Kreditinstitut weiter. Rechtsgrundlage ist Art. 6 Abs. 1 lit. b DSGVO.

11.4 Personenbezogene Daten werden nur so lange gespeichert, wie es für die Zwecke, für die sie verarbeitet werden, erforderlich ist (Art. 5 Abs. 1 Satz 1 lit. e) DSGVO). Soweit handels- und steuerrechtliche Aufbewahrungsfristen zu beachten sind, kann die Dauer der Speicherung bestimmter Daten bis zu 10 Jahre betragen.

- 11.5 Der Kunde hat Recht auf Auskunft (Art. 15 DSGVO), das Recht auf Berichtigung (Art. 16 DSGVO), das Recht auf Löschung (Art. 17 DSGVO), das Recht auf Einschränkung der Verarbeitung (Art. 18 DSGVO), das Recht auf Widerspruch (Art. 21 DSGVO) und das Recht auf Datenübertragbarkeit (Art. 20 DSGVO). Darüber hinaus besteht ein Beschwerderecht bei der zuständigen Datenschutzaufsichtsbehörde (Art. 77 DSGVO i.V.m. § 19 BDSG). Bei Fragen zur Verarbeitung der personenbezogenen Daten des Kunden, oder zur Geltendmachung der Betroffenenrechte, kann der Kunde sich an TOTO wenden.
- 11.6 Einzelheiten zur Verarbeitung von personenbezogenen Daten durch TOTO finden sich in einer gesonderten Datenschutzerklärung, die unter [https://eu.toto.com/fileadmin/downloads/800.601 -  
\\_Datenschutzerklaerung\\_fuer\\_End\\_Kunden\\_RMA\\_Garantie\\_1\\_.pdf](https://eu.toto.com/fileadmin/downloads/800.601_-_Datenschutzerklaerung_fuer_End_Kunden_RMA_Garantie_1_.pdf) abgerufen werden kann.
12. **SONSTIGES**
- 12.1 Auf Verträge zwischen TOTO und dem Kunden findet das Recht der Bundesrepublik Deutschland Anwendung. Die gesetzlichen Vorschriften zur Beschränkung der Rechtswahl und zur Anwendbarkeit zwingender Vorschriften insbesondere des Staates, in dem der Kunde als Verbraucher seinen gewöhnlichen Aufenthalt hat, bleiben unberührt.
- 12.2 Sofern es sich beim Kunden um einen Kaufmann, eine juristische Person des öffentlichen Rechts oder um ein öffentlich-rechtliches Sondervermögen handelt, ist Düsseldorf der Gerichtsstand für alle Streitigkeiten aus Vertragsverhältnissen zwischen dem Kunden und TOTO.
- 12.3 Für Online-Angebote von TOTO wird auf Folgendes hingewiesen: Die Europäische Kommission stellt unter <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home2.show&lng=DE> eine Plattform zur Online-Streitbeilegung (OS) bereit. Unsere E-Mail-Adresse lautet: [teu.information@toto.com](mailto:teu.information@toto.com).
- 12.4 Zur Teilnahme an einem Streitbeilegungsverfahren nach dem Verbraucherstreitbeilegungsgesetz (VSBG) ist TOTO nicht verpflichtet und nicht bereit.
- 12.5 Sollte eine Bestimmung in diesen Kundendienst-AGB unwirksam sein oder werden, so wird hiervon die Wirksamkeit aller übrigen Bestimmungen im Zweifel nicht berührt.

## WIDERRUFSBELEHRUNG FÜR VERBRAUCHER

### A. WIDERRUFSRECHT

Sie haben das Recht, binnen vierzehn Tagen ohne Angabe von Gründen diesen Vertrag zu widerrufen.

Die Widerrufsfrist beträgt 14 Tage ab dem Tag des Vertragsabschlusses.

Um Ihr Widerrufsrecht auszuüben, müssen Sie uns

TOTO Europe GmbH  
Zollhof 2  
40221 Düsseldorf

Telefon: +49 (0) 21127308-200  
Fax: +49 (0)211 27308-202  
E-Mail: [teu.information@toto.com](mailto:teu.information@toto.com)

mittels einer eindeutigen Erklärung (z.B. ein mit der Post versandter Brief, Telefax oder E-Mail) über Ihren Entschluss, diesen Vertrag zu widerrufen, informieren. Sie können dafür das beigefügte Muster-Widerrufsformular verwenden, das jedoch nicht vorgeschrieben ist.

Zur Wahrung der Widerrufsfrist reicht es aus, dass Sie die Mitteilung über die Ausübung des Widerrufsrechts vor Ablauf der Widerrufsfrist absenden.

### B. FOLGEN DES WIDERRUFS

Wenn Sie diesen Vertrag widerrufen, haben wir Ihnen alle Zahlungen, die wir von Ihnen erhalten haben, einschließlich der Lieferkosten (mit Ausnahme der zusätzlichen Kosten, die sich daraus ergeben, dass Sie eine andere Art der Lieferung als die von uns angebotene, günstigste Standardlieferung gewählt haben), unverzüglich und spätestens binnen vierzehn Tagen ab dem Tag zurückzuzahlen, an dem die Mitteilung über Ihren Widerruf dieses Vertrags bei uns eingegangen ist. Für diese Rückzahlung verwenden wir dasselbe Zahlungsmittel, das Sie bei der ursprünglichen Transaktion eingesetzt haben, es sei denn, mit Ihnen wurde ausdrücklich etwas anderes vereinbart; in keinem Fall werden Ihnen wegen dieser Rückzahlung Entgelte berechnet.

Haben Sie verlangt, dass die Dienstleistung während der Widerrufsfrist beginnen soll, so haben Sie uns einen angemessenen Betrag zu zahlen, der den Anteil der bis zum Zeitpunkt, an dem Sie uns von der Ausübung Ihres Widerrufsrechts hinsichtlich dieses Vertrages unterrichten, bereits erbrachten Dienstleistungen im Vergleich zum Gesamtumfang der im Vertrag vorgesehenen Dienstleistungen entspricht.

## MUSTER – WIDERRUFSFORMULAR

(Wenn Sie den Vertrag widerrufen wollen, dann füllen Sie bitte dieses Formular aus und senden Sie es an uns zurück)

An

TOTO Europe GmbH  
Zollhof 2  
40221 Düsseldorf  
Fax: +49 (0)211 27308-202  
E-Mail: [teu.information@toto.com](mailto:teu.information@toto.com):

Hiermit widerrufe(n) ich/wir (\*) den von mir/uns (\*) abgeschlossenen Dienstleistungsvertrag über die die Erbringung von Kundendienstleistungen durch die TOTO Europe GmbH.

\_\_\_\_\_  
Name

\_\_\_\_\_  
Anschrift des/der Verbraucher(s)

\_\_\_\_\_  
Datum

\_\_\_\_\_  
Unterschrift – nur bei Mitteilung auf Papier

(\*) Unzutreffendes bitte streichen