



## Algemene voorwaarden voor dienstverlening voor MAN ServiceCare

(de "Algemene voorwaarden voor dienstverlening")

### 1 Voorwerp

- 1.1** Deze Algemene voorwaarden voor dienstverlening van MAN Truck & Bus SE ("MAN T&B") regelen de levering van de in paragraaf 2 beschreven MAN T&B-diensten via het door TB Digital Services GmbH ("TBDS"), Dachauer Str. 641, 80995 München, beheerde RIO-platform door MAN T&B aan de gebruiker. Ze vormen een overeenkomst in aanvulling op de tussen de gebruiker en TBDS reeds overeengekomen algemene voorwaarden van het RIO-platform.
- 1.2** Voor zover niet uitdrukkelijk anderszins in deze Algemene voorwaarden voor dienstverlening geregeld, zijn op deze Algemene voorwaarden voor dienstverlening de regelingen van de tussen de gebruiker en TBDS reeds overeengekomen algemene voorwaarden van het RIO-platform van toepassing. In de algemene voorwaarden van het RIO-platform gedefinieerde begrippen gelden ook voor deze Algemene voorwaarden voor dienstverlening.
- 1.3** De Algemene voorwaarden voor dienstverlening worden via het RIO-platform conform de regelingen uit paragraaf 2.2 van de algemene voorwaarden van het RIO-platform overeengekomen.
- 1.4** Nadat het MAN-voertuig/de MAN-voertuigen in het RIO-administratiegedeelte op het RIO-platform zijn aangemaakt, moet de gebruiker op de marktplaats van het RIO-platform op de betreffende knop voor het verkrijgen van de dienst MAN ServiceCare klikken. In het kader van de productactivering moet de gebruiker deze Algemene voorwaarden voor dienstverlening inclusief de beschrijving van de diensten bevestigen. Opdat de dienst MAN ServiceCare kan worden uitgevoerd, is het in het kader van de activering tevens verplicht dat de gebruiker in een volgende stap aan elk voor de dienst geselecteerd MAN-voertuig een contactpersoon incl. contactgegevens (aan de kant van de gebruiker) toewijst, en een geautoriseerde MAN-werkplaats (een werkplaats die deel uitmaakt van het MAN After Sales-netwerk) waar de onderhoudswerkzaamheden uitgevoerd zullen worden. Aan een MAN-voertuig kan slechts één MAN-werkplaats worden toegewezen. De dienst MAN ServiceCare kan uitsluitend via een MAN-werkplaats worden geleverd. Daarbij moet de MAN-werkplaats zich in een land bevinden waarvoor MAN ServiceCare is vrijgeschakeld. Zie hiervoor Beschrijving van diensten MAN ServiceCare. Afhankelijk van het voertuigtype kan de keuze van de MAN-werkplaatsen beperkt zijn. Pas met de bevestiging van de aanvaarding door MAN T&B (dit wordt de gebruiker meegedeeld via e-mail of via het RIO-platform) komt de overeenkomst over de dienst MAN ServiceCare tot stand. MAN T&B behoudt zich daarnaast het recht voor, nadat de gebruiker een aanbod heeft gedaan en voordat MAN T&B het aanbod heeft aanvaard, een solvabiliteitscontrole, sanctielijstcontrole en een controle van het BTW-identificatienummer van de gebruiker uit te voeren. Ook na aanvaarding van het aanbod behoudt MAN T&B zich het recht voor met regelmatige tussenpozen een BTW-identificatienummercontrole, solvabiliteitscontrole en/of sanctielijstcontrole uit te voeren.

Aan het gebruik van de dienst wordt de voorwaarde verbonden dat er voor de nakoming geen belemmeringen bestaan op grond van nationale of internationale voorschriften, met name uitvoerbeperkingen en embargo's of andere wettelijke restricties. De gebruiker is verplicht alle informatie en documenten te overleggen die voor het gebruik van de dienst nodig zijn. Vertragingen als gevolg van uitvoercontroles of vergunningsprocedures stellen de levering van diensten tijdelijk buiten werking.



Wanneer vereiste vergunningen niet worden verleend, worden de Algemene voorwaarden voor dienstverlening geacht niet te zijn overeengekomen; recht op schadeloosstelling wordt in dit opzicht en in verband met voornoemde vertragingen uitgesloten.

- 1.5** Deze dienst van MAN T&B wordt uitsluitend uitgevoerd voor ondernemingen die gevestigd zijn in een van de in de beschrijving van de diensten genoemde landen en uitsluitend aan ondernemingen conform § 14 van het Duits Burgerlijk Wetboek.
- 1.6** § 312i lid 1 zin 1 nr. 1 t/m 3 en zin 2 van het Duits Burgerlijk Wetboek gelden niet bij het overeenkomen van deze Algemene voorwaarden voor dienstverlening.

## **2 MAN T&B-diensten en technische eisen**

- 2.1** MAN T&B biedt de gebruiker gedurende de looptijd van deze Algemene voorwaarden voor dienstverlening de volgende MAN T&B-dienst aan:

Aanduiding van de MAN T&B-dienst	Korte beschrijving van de MAN T&B-dienst	Vergoeding in euro (netto)
MAN ServiceCare	Man ServiceCare informeert de gebruiker niet-bindend over aanstaande onderhoudsafspraken met betrekking tot zijn voor MAN ServiceCare geregistreerde MAN-voertuigen en assisteert bij het plannen van onderhoudsafspraken met een MAN-werkplaats. Diensten van de MAN-werkplaats maken geen deel uit van de Algemene voorwaarden voor dienstverlening.	gratis

De gedetailleerde beschrijving van de dienst MAN ServiceCare is in actuele vorm op de marktplaats van het RIO-platform onder het webadres <https://rio.cloud> in te zien en kan daar worden gedownload.

- 2.2** De beschikbaarheid van het RIO-platform voor de te leveren MAN T&B-diensten is conform paragraaf 3.2 van de algemene voorwaarden van het RIO-platform.
- 2.3** Aan de onder de algemene voorwaarden van het RIO-platform overeengekomen opdrachtgegevensverwerking worden de volgende regelingen ten behoeve van deze Algemene voorwaarden voor dienstverlening toegevoegd: De gebruiker geeft MAN T&B evenals TBDS toestemming om de gegevens die nodig zijn voor het leveren van de dienst MAN ServiceCare en voor onderhoud van het voertuig van de gebruiker, over te dragen aan de door de gebruiker te selecteren MAN-werkplaats en aan de betreffende landelijke MAN-importeur ten behoeve van de kwaliteitsgarantie van de dienst MAN ServiceCare. Hierbij gaat het om gegevens die nodig zijn voor het aanstaande onderhoud, zoals bijvoorbeeld contactgegevens van de klant, VIN, onderhoudsgegevens, brandstof- en vloeistofpeil, bandenspanning, remvoeringen etc. Afhankelijk van het voertuigtype, de voertuigconfiguratie en de desbetreffende Telematic Board Module ("TBM") worden de gegevens eventueel niet of slechts beperkt weergegeven. Met een TBM wordt ofwel naar de RIO Box ofwel naar de TBM2 verwezen. De TBM2 verzendt de gegevens naar het T-Systems-platform (productbeschrijving: Logiweb/MAN TeleMatics). Het



T-Systems-platform stuurt deze voertuigberichten naar het RIO-platform. Hiervoor moet op het TSystems-platform een deel van de gegevens opgeslagen/verwerkt worden.

- 2.4** Belangrijke opmerking: de gebruiker moet vóór aankoop van het product zijn actuele interface-verbindingen (API) controleren wanneer een voertuig is uitgerust met TBM2. Via de API zijn externe systemen/systemen van derden zoals logistieke software of eigen ontwikkelingen op het MAN TeleMatics-platform aangesloten; bij een niet-compatibele API-interface bestaat het gevaar dat de verbinding met de externe systemen/systemen van derden niet meer tot stand kan worden gebracht. Voor noodzakelijke aanpassingen van de interface bij de klant kan TBDS niet aansprakelijk worden gesteld. Deze aanpassingen zijn voor eigen rekening.

### **3 Vergoeding**

- 3.1** De voor de MAN T&B-diensten te betalen vergoeding is te vinden in paragraaf 2.1 en is exclusief de wettelijke BTW. De afrekening vindt pro rata temporis plaats voor maanden waarin voor slechts een deel van de maand een contract was afgesloten voor een MAN T&B-dienst.
- 3.2** De vergoeding dient na facturatie door MAN T&B door de gebruiker aan de in paragraaf 4.2 van de Algemene voorwaarden van het RIO-platform genoemde aanbieder van betalingsdiensten te worden voldaan. Deze betaling geldt in dat geval als ontvangen door MAN T&B.
- 3.3** Als de gebruiker ook na voorafgaande passende schriftelijke aanmaning door MAN T&B achterstallig is met de betaling, dan kan MAN T&B na voorafgaande aankondiging van minimaal een (1) week de levering van de MAN T&B-diensten onder deze Algemene voorwaarden voor dienstverlening tot ontvangst van de betaling opschorten.
- 3.4** In de prijzen en genoemde vergoedingen zijn de wettelijke omzetbelasting of vergelijkbare belastingen niet inbegrepen. Dergelijke belastingen worden door MAN T&B boven op de overeengekomen vergoeding bij de gebruiker in rekening gebracht.

Indien een Reverse Charge-mechanisme of een vergelijkbare vereenvoudigende methode (volgens welke de ontvanger van een levering of dienst verplicht is zelf aangifte te doen of omzetbelasting of vergelijkbare belastingen in te houden) moet worden toegepast, moet de gebruiker de eigen aangifte of de inhouding aan de bevoegde belastingdienst binnen de voorgeschreven tijd uitvoeren. Indien zo'n mechanisme optioneel wordt toegepast, komen de partijen de toepassing van dit mechanisme overeen. Onafhankelijk hiervan zijn de prijzen en vergoedingen in beide gevallen zonder omzetbelasting of vergelijkbare belastingen berekend en betalingen van de gebruiker aan MAN T&B moeten ten bedrage van de contractueel overeengekomen prijs zonder aftrek worden verricht.

- 3.5** De gebruiker en MAN T&B zijn steeds zelf verantwoordelijk voor de op hun inkomsten gebaseerde winstbelastingen.

In de prijzen en genoemde vergoedingen zijn de wettelijke bronbelasting of vergelijkbare belastingen niet inbegrepen. Mocht de vergoeding aan een wettelijke bronbelasting onderworpen zijn, dan mag de gebruiker geen bedragen voor bronbelasting volgens het nationaal recht van de staat waarvan hij ingezetene is inhouden op de betaling aan MAN T&B. Dergelijke belastingen moet de gebruiker boven op de overeengekomen vergoeding aan MAN T&B voor eigen rekening aan de betreffende belastingdienst namens MAN T&B betalen.

Indien er een verdrag ter voorkoming van dubbele belasting ("belastingverdrag") bestaat tussen de staten waarin MAN T&B en de gebruiker zijn gevestigd, mag de gebruiker het volgens het toepasselijke



belastingverdrag voorgeschreven maximumbedrag van bronbelasting aan de betreffende belastingdienst voldoen, voor zover is voldaan aan de voorwaarden voor een vermindering van bronbelasting (evt. tot nul). De gebruiker is verantwoordelijk voor het voldoen aan de formele voorwaarden voor een vermindering van bronbelasting (evt. tot nul). MAN T&B stelt de gebruiker bij het sluiten van de overeenkomst een vestigingsverklaring ter beschikking.

De gebruiker is verplicht uit eigen beweging en onmiddellijk een officieel bewijs van de namens MAN T&B afgedragen belasting te overleggen aan MAN T&B. Indien een officieel bewijs niet of te laat wordt overlegd, moet de gebruiker MAN T&B vrijwaren van alle schade als gevolg van het niet of te laat overleggen van het bewijs.

## **4 Wijzigingen**

**4.1** Voor wijzigingen van de Algemene voorwaarden voor dienstverlening is toestemming van beide partijen vereist, tenzij in deze paragraaf 4 anders is bepaald.

**4.2** MAN T&B kan in het kader van de levering van de MAN T&B-diensten passende technische wijzigingen aanbrengen, met name voor zover dit noodzakelijk is om de deugdelijke werking ervan te verbeteren of om aan wettelijke vereisten te voldoen.

**4.3** MAN T&B kan in het kader van de levering van de MAN T&B-diensten ook inhoudelijke wijzigingen aanbrengen, indien deze het dienstenaanbod voor de gebruiker met betrekking tot het gebruik van de dienst niet verkleinen of indien de gebruiker niet conform onderstaande paragraaf 4.4 bezwaar heeft gemaakt tegen deze wijziging.

**4.4** Passende prestatiewijzigingen in het kader van de levering van de MAN T&B-diensten en passende prijsverhogingen worden aan de gebruiker gemeld, waarbij hem de mogelijkheid wordt geboden binnen zes (6) weken bezwaar te maken tegen een wijziging. Als bezwaar (schriftelijk of via e-mail) tegen een passende prestatiewijziging/prijsverhoging binnen deze zes (6) weken uitblijft, wordt dat geïnterpreteerd als instemming met de prestatiewijziging/prijsverhoging, indien de gebruiker in het kader van de melding van de wijziging is geweest op dit rechtsgevolg. Als de gebruiker bezwaar maakt tegen een prestatiewijziging/prijsverhoging, kan MAN T&B gebruikmaken van een direct opzeggingsrecht met betrekking tot de Algemene voorwaarden voor dienstverlening tegenover de gebruiker; daarnaast kan de gebruiker de Algemene voorwaarden voor dienstverlening ook te allen tijde op overeengekomen wijze opzeggen resp. zijn registratie voor de dienst MAN ServiceCare op het RIO-platform deactiveren.

## **5 Garantie en aansprakelijkheid**

### **5.1 Garantie**

**5.1.1** De gebruiker zal MAN T&B een gebrek in de MAN T&B-diensten onmiddellijk mededelen. MAN T&B zal gebreken in de MAN T&B-diensten binnen een redelijke termijn verhelpen. Wanneer het verhelpen van een gebrek binnen een redelijke termijn twee (2) keer mislukt, heeft de gebruiker het recht deze Algemene voorwaarden voor dienstverlening buitengewoon op te zeggen.

Andere aanspraken van de gebruiker zijn geregeld volgens paragraaf 5.2.

**5.1.2** Aanspraken wegens gebreken zijn uitgesloten voor zover deze door de gebruiker of door hem ingeschakelde derden zijn veroorzaakt.

### **5.2 Aansprakelijkheid**



MAN T&B stelt zich aansprakelijk voor schade die door opzet en/of grove nalatigheid van MAN T&B of van door deze ingeschakelde derden is veroorzaakt. Voor schade die het gevolg is van eenvoudige nalatigheid door MAN T&B of door deze ingeschakelde derden is de aansprakelijkheid op grond van de gratis uitvoering van de dienst uitgesloten. Voor schade die het gevolg is van het achterwege blijven van de gebruikelijke zorgvuldigheid van MAN T&B of van door deze ingeschakelde derden, stelt MAN T&B zich alleen aansprakelijk voor zover een kardinale verplichting wordt geschonden. Kardinale verplichtingen zijn essentiële contractuele verplichtingen die een correcte uitvoering van de overeenkomst mogelijk maken en op de nakoming waarvan de gebruiker heeft vertrouwd en mocht vertrouwen.

In geval van eenvoudige nalatigheid met betrekking tot de schending van dergelijke kardinale verplichtingen is de aansprakelijkheid van MAN T&B beperkt tot de normaal te verwachten schade. In geval van eenvoudige nalatigheid met betrekking tot de schending van dergelijke kardinale verplichtingen hoeft MAN T&B gelet op de kosteloosheid van de dienst MAN ServiceCare bovendien alleen maar in te staan voor de zorgvuldigheid die MAN T&B in eigen aangelegenheden pleegt te betrachten. Voor het overige is de aansprakelijkheid van MAN T&B voor eenvoudige nalatigheid uitgesloten.

### **5.3 Overige uitsluitingen**

**5.3.1** MAN T&B stelt zich niet aansprakelijk voor de correcte toestand van voertuigen van de gebruiker waarvoor de MAN T&B-dienst wordt geleverd. De MAN T&B-dienst is slechts bedoeld ter ondersteuning van de gebruiker; de verantwoordelijkheid voor de naleving van de voorschriften en voor het gebruik en de toestand van de voertuigen berust bij de eigenaar resp. chauffeur ervan. De terbeschikkingstelling van RIO Boxen en/of RIO-zendeenheden en/of TBM2 maakt geen deel uit van deze Algemene voorwaarden voor dienstverlening. Met deze Algemene voorwaarden voor dienstverlening wordt hiervoor geen garantie verleend en/of aansprakelijkheid aanvaard.

**5.3.2** Dienovereenkomstig wordt met deze Algemene voorwaarden voor dienstverlening ook geen garantie verleend en/of aansprakelijkheid aanvaard voor gebrekkige MAN T&B-diensten (met name voor ontbrekende of foutieve gegevens) en/of voor schade die het gevolg is van storingen en/of uitval van de voertuigen, de RIO Boxen en/of de RIO-zendeenheden en/of TBM2 en/of van gegevens die door de gebruiker verkeerd zijn ingevoerd.

**5.3.3** Op gelijke wijze wordt ook geen garantie verleend en/of aansprakelijkheid aanvaard als om welke reden dan ook een bericht aan de gebruiker over een aanstaand onderhoud achterwege is gebleven en de gebruiker hierdoor schade heeft geleden.

## **6 Looptijd en opzegging**

### **6.1 Looptijd**

Deze Algemene voorwaarden voor dienstverlening worden voor onbepaalde tijd overeengekomen.

### **6.2 Opzegging**

**6.2.1** De gebruiker kan deze Algemene voorwaarden voor dienstverlening op elk moment zonder opzeggingstermijn jegens MAN T&B opzeggen; opzegging kan door de gebruiker ook plaatsvinden door deactivering op het RIO-platform.

**6.2.2** Belangrijke opmerking: na een gerealiseerde deactivering van MAN ServiceCare in het RIO Portal is geen reactivering van hetzelfde voertuig voor MAN TeleMatics mogelijk.



- 6.2.3 Het recht op opzegging om belangrijke redenen blijft voor beide partijen onverlet.
- 6.2.4 Opzegging van deze Algemene voorwaarden voor dienstverlening om welke reden dan ook laat de algemene voorwaarden van het RIO-platform en eventuele andere overeengekomen algemene voorwaarden voor dienstverlening voor andere MAN T&B-diensten onverlet. Opzegging van de algemene voorwaarden van het RIO-platform om welke reden dan ook beëindigt daarentegen op datzelfde tijdstip ook deze Algemene voorwaarden voor dienstverlening.
- 6.2.5 De levering van deze MAN T&B-diensten onder deze Algemene voorwaarden voor dienstverlening is afhankelijk van het overeenkomen en voortbestaan van de volgende andere algemene voorwaarden voor dienstverlening (met MAN T&B of derden): **hier algemene voorwaarden van het RIO-platform**. Opzegging van deze andere algemene voorwaarden voor dienstverlening om welke reden dan ook beëindigt op datzelfde tijdstip ook deze Algemene voorwaarden voor dienstverlening.
- 6.2.6 De levering van de volgende andere MAN T&B-diensten en/of diensten van derden is afhankelijk van het overeenkomen en voortbestaan van deze Algemene voorwaarden voor dienstverlening: **hier geen**. Opzegging van deze Algemene voorwaarden voor dienstverlening om welke reden dan ook beëindigt op datzelfde tijdstip ook de andere MAN T&B diensten en/of diensten van derden evenals de daartoe overeengekomen Algemene voorwaarden voor dienstverlening.

## 7 Vertrouwelijkheid

- 7.1 MAN T&B en de gebruiker verplichten zich steeds strikte geheimhouding te betrachten over de vertrouwelijke informatie betreffende de ander en deze informatie uitsluitend te gebruiken voor de uitvoering van deze Algemene voorwaarden voor dienstverlening en het daarmee nagestreefde doel. Deze verplichting blijft na beëindiging van de overeenkomst gedurende een periode van drie (3) jaar bestaan.
- 7.2 De vertrouwelijkheidsbepaling van paragraaf 7 hierboven vindt geen toepassing als de vertrouwelijke informatie (i) van de betreffende andere partij bij het overeenkomen van de Algemene voorwaarden voor dienstverlening aantoonbaar al bekend was of daarna door derden bekend wordt gemaakt, zonder dat daardoor een vertrouwelijkheidsovereenkomst wordt geschonden, (ii) bij het overeenkomen van de Algemene voorwaarden voor dienstverlening publiekelijk bekend is of daarna publiekelijk bekend wordt gemaakt, voor zover dit niet het gevolg is van een schending van deze Algemene voorwaarden voor dienstverlening, (iii) door een partij met voorafgaande toestemming van de andere partij voor andere doeleinden buiten deze Algemene voorwaarden voor dienstverlening mag worden gebruikt, of (iv) op grond van wettelijke verplichtingen of op bevel van een rechtbank of een overheidsorgaan openbaar moet worden gemaakt; voor zover toegestaan en mogelijk zal de tot openbaarmaking verplichte partij de betreffende andere partij vooraf hiervan op de hoogte stellen en haar in de gelegenheid stellen in rechte op te komen tegen de openbaarmaking.

## 8 Overige bepalingen

- 8.1 Indien de terbeschikkingstelling van de MAN T&B-diensten vanwege overmacht niet mogelijk is, wordt MAN T&B voor de duur en in de mate van de effecten ervan vrijgesteld van de terbeschikkingstelling van de MAN T&B-diensten, indien MAN T&B passende voorzorgsmaatregelen heeft genomen om de gevolgen ervan te voorkomen. Onder overmacht moet elke buiten de invloed van MAN T&B liggende gebeurtenis worden verstaan waardoor MAN T&B geheel of ten dele wordt gehinderd in de nakoming van



zijn verplichtingen, waaronder brandschade, overstromingen, stakingen en uitsluitingen alsmede niet aan MAN T&B te wijten bedrijfsstoringen of overheidsmaatregelen. Hieronder valt ook het uitvallen van het RIO-platform als gevolg van overmacht.

MAN T&B zal de gebruiker onmiddellijk op de hoogte stellen van het intreden en verdwijnen van de overmacht en naar beste vermogen proberen een einde te maken aan de overmacht en de effecten ervan zo veel mogelijk te beperken.

- 8.2** Indien enkele bepalingen van deze Algemene voorwaarden voor dienstverlening geheel of ten dele ongeldig zijn of worden, wordt hierdoor de geldigheid van de overige bepalingen niet aangetast. In plaats van de ongeldige bepaling zullen de partijen een geldige bepaling overeenkomen die de ongeldige bepaling naar strekking en doel zo dicht mogelijk benadert. Een leemte in deze Algemene voorwaarden voor dienstverlening wordt daarmee gedicht.
- 8.3** MAN T&B is gerechtigd om rechten en/of plichten voortvloeiende uit deze Algemene voorwaarden voor dienstverlening geheel of gedeeltelijk over te dragen aan ondernemingen die met MAN T&B zijn verbonden in de zin van §§ 15 e.v. van de Duitse wet op de naamloze vennootschappen (AktG). In het geval van overdracht van alle rechten en plichten heeft de gebruiker het recht deze Algemene voorwaarden voor dienstverlening op te zeggen.
- 8.4** De gebruiker is zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van MAN T&B niet gerechtigd om rechten en/of plichten voortvloeiende uit deze Algemene voorwaarden voor dienstverlening geheel of gedeeltelijk aan derden over te dragen.
- 8.5** Wijzigingen in en aanvullingen op deze Algemene voorwaarden voor dienstverlening moeten in tekstvorm worden vastgelegd. Dit geldt ook voor een overeenkomst over de opheffing van deze vereiste voor een tekstvorm.
- 8.6** Deze Algemene voorwaarden voor dienstverlening zijn beschikbaar in betreffende taalversies, waarbij de Duitse originele versie in geval van tegenstrijdigheden de doorslag geeft.
- 8.7** Deze Algemene voorwaarden voor dienstverlening vallen onder het recht van de Bondsrepubliek Duitsland (met uitsluiting van het collisierecht). Uitsluitend bevoegde rechtbank bij geschillen die voortvloeien uit of in verband staan met deze Algemene voorwaarden voor dienstverlening is München.
- 8.8** Belangrijke opmerking: een bestaande MAN TeleMatics-overeenkomst wordt door de activering van het product "MAN ServiceCare" automatisch beëindigd.

\* \* \*