

# Algemene Voorwaarden

## Mercedes-Benz Uptime voor bedrijfswagens

### Inleiding

Deze voorwaarden gelden uitsluitend voor partijen ("cliënten") die bij het tot stand komen van een Mercedes-Benz Uptime service overeenkomst (hierna: Mercedes-Benz Uptime Overeenkomst) handelen in de uitoefening van hun zakelijke of zelfstandige beroepsactiviteiten (ondernemers). Een cliënt sluit met „Mercedes-Benz Trucks Nederland“ de Mercedes-Benz Uptime service Overeenkomst af inzake het in deze voorwaarden omschreven dienstenaanbod voor zijn bedrijfswagen(s). Mercedes-Benz Trucks Nederland B.V. heeft de financiële afwikkeling van haar service activiteiten uitbesteedt aan Mercedes-Benz Financial Services Nederland B.V., welke tijdens de uitvoering van de service overeenkomst de financiële afwikkeling verricht. De omvang van het dienstenaanbod is omschreven in de onderstaande voorwaarden.

**Mercedes-Benz Uptime is aangewezen op de medewerking van cliënt; bijzonderheden staan in artikel 4.**

### 1. Onderwerp van de overeenkomst en totstandkoming van de Mercedes-Benz Uptime Overeenkomst

(1) De onderstaande voorwaarden maken deel uit van de Mercedes-Benz Uptime Overeenkomst betreffende de levering van de hierna beschreven diensten. De Mercedes-Benz Uptime Overeenkomst tussen Mercedes-Benz Trucks Nederland en cliënt komt uitsluitend tot stand met inachtneming van de onderstaande voorwaarden.

Wijzigingen van en aanvullingen op deze voorwaarden blijven voorbehouden, voor zover die in het voordeel zijn van cliënt of voor zover die met inachtneming van de belangen van Mercedes-Benz Trucks Nederland van cliënt kunnen worden verlangd. Mercedes-Benz Trucks Nederland behoudt zich met name het recht voor Mercedes-Benz Uptime te allen tijde functioneel uit te breiden en nieuwe functies toe te voegen alsmede deze voorwaarden dienovereenkomstig te wijzigen resp. aan te vullen.

Van overige wijzigingen van en aanvullingen op deze voorwaarden wordt cliënt ten minste twee maanden voordat de wijziging en/of aanvulling van kracht wordt (gerekend vanaf de dag dat cliënt de kennisgeving ontvangt) schriftelijk (incl. per e-mail en fax) in kennis gesteld. Ze worden geacht te zijn goedgekeurd wanneer cliënt binnen deze termijn van twee maanden vanaf ontvangst van deze kennisgeving geen bezwaar maakt. In de kennisgeving zal Mercedes-Benz Trucks Nederland cliënt specifiek wijzen op dit rechtsgevolg.

(2) Afwijkende voorwaarden van cliënt zijn niet van toepassing, ook niet indien op de geldigheid ervan wordt gewezen en Mercedes-Benz Trucks Nederland hiertegen niet uitdrukkelijk bezwaar maakt. Afwijkingen van de Mercedes-Benz Uptime Overeenkomst of van de bijlagen ervan zijn slechts geldig indien ze door Mercedes-Benz Trucks Nederland schriftelijk worden bevestigd.

(3) Om gebruik te kunnen maken van de Mercedes-Benz Uptime-service dient het voertuig van cliënt te beschikken over geschikte apparatuur. Los van de totstandkoming van een overeenkomst betreffende de levering van Mercedes-Benz Uptime-diensten biedt Mercedes-Benz Trucks Nederland bij de bestelling van het voertuig de mogelijkheid (afhankelijk van het type voertuig) om als standaarduitrusting of als optie of voor inbouw achteraf apparatuur te bestellen die geschikt is voor telematicadiensten.

(4) Mercedes-Benz Trucks Nederland verplicht zich om gedurende de looptijd van de overeenkomst aan het in de Mercedes-Benz Uptime Overeenkomst genoemde voertuig de in **artikel 3** beschreven diensten te verrichten tegen betaling van de overeengekomen vergoeding.

(5) Cliënt is ten hoogste zes weken gebonden aan zijn aanvraag tot sluiting van de Mercedes-Benz Uptime Overeenkomst. De Mercedes-Benz Uptime Overeenkomst is gesloten indien Mercedes-Benz Trucks Nederland de aanvraag schriftelijk heeft geaccepteerd. Mercedes-Benz Trucks Nederland is echter verplicht cliënt onmiddellijk te informeren indien de aanvraag niet wordt aangenomen.

### 2. Duur van de overeenkomst, toepassingsgebied

(1) De Mercedes-Benz Uptime Overeenkomst treedt in werking op de in de aanvraag genoemde datum en is geldig tot de vastgestelde einddatum, echter uiterlijk tot de maximaal toegestane looptijd conform aanvraag.

De Mercedes-Benz Uptime-service kan beschikbaar blijven voor de cliënt nadat de contractperiode is verstreken. Echter, dit zal de cliënt niet het recht geven een voortzetting van de services te vereisen. Uitvoering van services kan zonder aanzegging of berichtgeving door Mercedes-Benz Trucks Nederland op elk moment worden stopgezet nadat de contractperiode is verlopen.

(2) Indien cliënt een volgend voertuig koopt en Mercedes-Benz Trucks Nederland dit voertuig niet op tijd kan leveren, is een maximale verlenging van de Uptime diensten onder deze overeenkomst van 3 maanden mogelijk. Voorwaarde voor een dergelijke verlenging is een in goed overleg tot stand gekomen schriftelijke overeenkomst tussen Mercedes-Benz Trucks Nederland en cliënt en een door cliënt te betalen vergoeding gebaseerd op de oorspronkelijke termijn, welke vergoeding pro rata temporis wordt berekend op basis van de verlenging resp. de looptijd.

(3) Het volledige Uptime dienstenpakket kan worden gewaarborgd en aangeboden in de volgende landen: België, Denemarken, Duitsland, Finland, Frankrijk, Groot-Brittannië, Italië, Luxemburg, Nederland, Oostenrijk, Polen, Portugal, Roemenië, Spanje, Tsjechië, Turkije, Zweden en Zwitserland.

Indien het voertuig zich buiten deze landen bevindt, kan geen (volledig) dienstenpakket worden aangeboden wegens ontbrekende voorwaarden voor de dienstverlening. Om deze reden kan er in andere landen door cliënt geen aanspraak worden gemaakt op de Mercedes-Benz Uptime-dienstverlening.

### **3. Dienstverlening**

#### **3.1 Omvang van de diensten**

Mercedes-Benz Trucks Nederland verbetert door middel van de Mercedes-Benz Uptime-diensten de beschikbaarheid van de voertuigen van cliënt door het aantal dagen dat het voertuig in de werkplaats is, terug te brengen door het verblijf in de werkplaats te bundelen, te verkorten of te vermijden. Hierbij stelt Mercedes-Benz Trucks Nederland cliënt de volgende informatie ter beschikking over gelieerde dienstverleners of via het klantenportaal:

- een proactieve waarschuwing door het Customer Assistance Center in het geval van een technisch erkend uitvalrisico;
- een proactief aanbod van de betreffende erkende Mercedes-Benz Servicepartner met betrekking tot op handen zijnde reparaties en onderhoudsbeurten om niet geplande verblijfstijd in de werkplaats te bundelen of te vermijden;
- proactieve informatie bij aanbevolen maatregelen die cliënt zonder bezoek aan de werkplaats in het klantenportaal kan uitvoeren;
- transparante informatie over Mercedes-Benz Uptime in het klantenportaal.

Cliënt beslist en verantwoordt of het voertuig op basis van een Mercedes-Benz Uptime-advies gerepareerd dient te worden of een onderhoudsbeurt nodig heeft. Cliënt ontvangt een offerte voor reparatie resp. onderhoud, die hij in direct contact met de Mercedes-Benz service-partner accepteert of afwijst. Cliënt is verantwoordelijk voor eventuele gevolgen. Indien er een servicecontract voor dit voertuig bestaat, kunnen reparaties en onderhoud daardoor worden gedekt. De Mercedes-Benz Service-Partner zal dit aangeven.

De Mercedes-Benz Uptime-service biedt de cliënt eveneens informatie over trailers en semi-trailers die aan het voertuig zijn gekoppeld met een interface met de telematica-unit. Echter, de functionele scope van Mercedes-Benz Uptime is beperkt voor trailers en semi-trailers.

De volgende functionaliteiten zijn in het algemeen niet beschikbaar voor trailers en semi-trailers:

- een proactief aanbod van de betreffende erkende Mercedes-Benz Servicepartner met betrekking tot op handen zijnde reparaties en onderhoudsbeurten om niet-geplande verblijfstijd in de werkplaats te bundelen of te vermijden;
- proactieve informatie in het klantenportaal over aanbevolen reparaties die cliënt zonder bezoek aan de werkplaats kan uitvoeren.

#### **3.2 Uitgesloten dienstverlening**

Carrosserie-opbouw valt niet onder het programma Mercedes-Benz Uptime.

De functionaliteit van Mercedes-Benz Uptime is afwezig resp. kan beperkt zijn:

- indien er geen erkende Mercedes-Benz servicepartner in het systeem is ingevoerd (vroegtijdige detectie/begeleiding van op handen zijnde reparaties) resp. indien de contactgegevens van de contactpersoon van cliënt niet zijn ingevoerd resp. niet actueel zijn;
- indien de telematica-unit niet geactiveerd of defect is (indien de led „FB“ onafgebroken rood of oranje brandt of niet brandt, is er sprake van storing). Bij voertuigen met een accu-scheidingschakelaar wordt ervan uitgegaan dat de accu-scheidingschakelaar volgens de regels wordt bediend;
- indien er geen verbinding is tussen de telematica-unit naar de trailer of semi-trailer, of;
- indien het mobiele telecommunicatienetwerk niet beschikbaar is omdat het ontvangst- en zendbereik door de desbetreffende provider (gedeeltelijk roaming partner) beperkt is tot de geëxploiteerde zendstations. Ook atmosferische en topografische omstandigheden of obstakels (bruggen, tunnels, gebouwen enz.) kunnen leiden tot aanzienlijke beperkingen;

- bij schadegevallen die kortstondig leiden tot uitval (bijvoorbeeld defecten aan het koelsysteem of aan de leidingen veroorzaken een plotseling waterverlies in het koelsysteem en leiden tot een resterende bedrijfsduur < 5 minuten, vreemde voorwerpen in de band, parkeerschade zoals contact met voorwerpen, stenen of vangrails);
- bij schade aan mechanische onderdelen zoals vering, chassis en assen;
- indien de vereiste onderhouds- en reparatiewerkzaamheden niet zijn uitgevoerd overeenkomstig de aanwijzingen van de fabrikant;
- indien de aanpassingen aan het voertuig niet zijn uitgevoerd en gedocumenteerd overeenkomstig de aanwijzingen van de fabrikant;
- indien er geen originele onderdelen van Mercedes-Benz of originele onderdelen van de betreffende fabrikant van de componenten van de trailer of semi-trailer (vgl. artikel 3.3 (2.5)) zijn gebruikt;
- doordat zich externe omstandigheden voordoen zoals ondeskundig gebruik van het voertuig, opzettelijke beschadigingen door cliënt of door derden, oorlogsomstandigheden, natuurrampen enz.;
- bij ongevallen.

Mercedes-Benz Trucks Nederland staat niet in voor Mercedes-Benz Uptime-adviezen voor onderhouds- en reparatiewerkzaamheden;

- die door opbouwconstructies, accessoires (bijvoorbeeld koelkasten, laadkleppen, hydraulische pompen) worden veroorzaakt, die niet af fabriek zijn geleverd en die verbonden zijn met het voertuig met een interface met de telematica-unit;
- die zijn veroorzaakt door het gebruik van andere onderdelen dan de originele Mercedes-Benz onderdelen of originele onderdelen van de betreffende fabrikant van de componenten van de trailer of semi-trailer (vgl. artikel 3.5 (2.5));
- die noodzakelijk worden doordat zich externe omstandigheden voordoen zoals ondeskundig gebruik van het voertuig, opzettelijke beschadiging door cliënt of door derden, oorlogsomstandigheden, natuurrampen enz.;
- die zijn veroorzaakt door gebrekkig onderhoud door cliënt;
- voor mankementen die technisch nog niet herkenbaar zijn met de huidige stand van de techniek;
- die zijn veroorzaakt door niet gedocumenteerde aanpassingen aan het voertuig.

Overgave van een voertuig aan een Mercedes-Benz servicepartner teneinde uitvalrisico te voorkomen vindt slechts dan plaats wanneer er met betrekking tot cliënt sprake is van een concrete betalingsregeling.

### 3.3 Voorwaarden voor gebruikmaking van de diensten

#### (1) Formele voorwaarden voor gebruikmaking van de diensten:

Om de diensten uit de Mercedes-Benz Uptime Overeenkomst te kunnen waarborgen, dient cliënt de volgende gegevens te registreren in het klantenportaal:

- contactgegevens (telefoonnummer / e-mailadres) van de contactpersoon van cliënt voor het melden van de Mercedes-Benz Uptime-informatie (telefonisch contact door CAC bij dringende reparaties, of contact per e-mail wanneer cliënt ziet dat handelen noodzakelijk is)
- toewijzing van de erkende Mercedes-Benz-servicepartner die hem ondersteunt bij het onderhouds- en reparatiemanagement.

Indien er geen registratie en regelmatige actualisering van deze gegevens / informatie plaatsvindt, kan de Mercedes-Benz Uptime-service niet worden verleend.

#### (2) Technische voorwaarden voor gebruikmaking van de diensten

(2.1) De Mercedes-Benz Uptime-dienstverlening is momenteel om technische redenen slechts mogelijk bij de bedrijfswagenseries „Actros“, „Antos“ en „Arocs“ (type 963 en 964).

(2.2) Om gebruik te kunnen maken van de diensten van Mercedes-Benz Uptime dient het voertuig te beschikken over geschikte apparatuur (telematica platform cTP in de uitvoering „base“ of „mid“). Los van een overeenkomst betreffende de levering van Uptime-diensten biedt Mercedes Benz Nederland bij de bestelling van het voertuig de mogelijkheid om als optie of voor inbouw achteraf apparatuur te bestellen die geschikt is voor telematicadiensten.

(2.3) Om voor een voertuig gebruik te kunnen maken van de diensten, dient de telematica-unit geactiveerd te zijn. Pas na activering van de telematica-unit kan in het voertuig gebruik worden gemaakt van de Uptime dienst. De telematica-unit wordt in de regel automatisch geactiveerd bij het ingaan van de overeenkomst. Indien de telematica-unit niet is geactiveerd (bijvoorbeeld wegens het ontbreken van de mobiele dataverbinding) kan de dienst niet worden geleverd. Cliënt zal hierover onmiddellijk worden geïnformeerd.

(2.4) Voor de Mercedes-Benz Uptime-dienst is een goed functionerende telematica-unit in het voertuig vereist. Indien de telematica-unit uitvalt (herkenbaar aan de led „FB“ in het voertuig: deze moet constant groen zijn; indien de led niet constant groen maar rood of oranje is of uit, is er sprake van een storing), kan de volledige dienst niet worden geleverd.

Indien er geen verbinding is tussen de telematica-unit en de trailer of semi-trailer of de verbinding wordt onderbroken, kan de dienst niet of niet volledig worden geleverd.

Mercedes-Benz Uptime vereist een goed functionerende stroomvoorziening in het voertuig door de accu. Bij voertuigen met een accu-scheidingsschakelaar wordt ervan uitgegaan dat de accu-scheidingsschakelaar volgens de regels wordt bediend. Excessief gebruik van elektronische apparatuur in het voertuig zonder dat de accu van het voertuig door middel van een lopende motor tussentijds wordt opgeladen, kan een lege accu tot gevolg hebben. Bovendien kan langer stilstaan van het voertuig ertoe leiden dat de telematica-unit in het voertuig wordt uitgeschakeld waardoor de mobiele dataverbinding van het voertuig wordt onderbroken totdat het voertuig een volgende keer handmatig in bedrijf wordt genomen.

(2.5) De Mercedes-Benz Uptime werkt optimaal bij gebruik van originele Mercedes-Benz onderdelen voor transmissiesysteem, elektronica, elektrotechniek en slijtage. Met betrekking tot onderdelen van derden die niet volgens de specificaties en productienormen van Mercedes-Benz zijn vervaardigd, kan Mercedes-Benz Trucks Nederland (i) geen betrouwbare diagnose geven met betrekking tot levensduur en uitval, (ii) geen stilstand voorkomen en (iii) verdere reparatiebehoeften in het kader van Mercedes-Benz Uptime-processen niet vroegtijdig detecteren. Dientengevolge is Mercedes-Benz Trucks Nederland niet verantwoordelijk voor het gebrekkig functioneren van Mercedes-Benz Uptime dat terug te voeren is op het gebruik van onderdelen die niet zijn vervaardigd volgens de specificaties en productienormen van Mercedes-Benz.

Artikel (2.5) is van overeenkomstige toepassing indien een trailer of semi-trailer wordt gebruikt die niet overeenkomt met de specificaties van de fabrikant van de betreffende component.

(2.6) Het leveren van de telematicadiensten uit de Mercedes-Benz Uptime Overeenkomst en de in artikel 3.3 genoemde dienstverleningsvoorwaarden kunnen ingevolge beperkingen door de stand van de techniek onderhevig zijn aan beperkingen en onnauwkeurigheden die buiten de macht liggen van Mercedes-Benz Trucks Nederland en waarvoor noch Mercedes-Benz Trucks Nederland noch FleetBoard als subcontractanten aansprakelijk zijn. Dit betreft met name de beschikbaarheid van de door derden geleverde mobiele communicatie en toegang tot het internet. Wij wijzen er eveneens op dat het vinden van iedere fout door de dienst niet volledig gegarandeerd wordt.

Gebruik van het internet kan door bijkomende storingen (bijvoorbeeld overbelasting van het netwerk) worden beperkt. Bovendien kunnen er zich kortstondig capaciteitsproblemen wegens piekbelasting voordoen bij de diensten, de mobiele communicatie, de vaste netwerken en het internet. Verder kunnen ook door overmacht, daaronder stakingen, uitsluitingen, besluiten van overheidswege, alsmede door technische en andere maatregelen (bijvoorbeeld: reparaties, onderhoud, software-updates, -uitbreidingen) die noodzakelijk zijn voor een behoorlijke of verbeterde dienstverlening, storingen ontstaan aan de installaties van Mercedes-Benz Trucks Nederland of van dienstverleners en systeembeheerders.

Bij het gebruik van een trailer of semi-trailer, kunnen verstoringen, functionele beperkingen en onvolkomenheden voorkomen indien de door de trailer of semi-trailer naar de telematica-unit gestuurde data inaccuraat of incompleet is.

(2.7) Bij de inwerkingtreding van de Mercedes-Benz Uptime Overeenkomst vindt er via de mobiele dataverbinding een download plaats en een automatische installatie van de software-updates voor het klantenportaal en de telematica-unit, zonder dat er een verblijf in de werkplaats nodig is („software-update“). De software-update kan worden geactiveerd door het voertuig of de IT-servers en kan het functioneren van de dienst verbeteren, uitbreiden en nieuwe functionaliteiten van de dienst beschikbaar stellen of mogelijk maken, of functionaliteiten van de dienst wijzigen of verwijderen. De software-update kan door cliënt niet worden gedeactiveerd. Afhankelijk van de aard en omvang vindt de update automatisch plaats zonder verdere toestemming van cliënt, of cliënt heeft de mogelijkheid om afzonderlijke software-updates te bevestigen of te weigeren; wijzigingen of verwijderingen kunnen door cliënt te allen tijde worden geweigerd voor zover deze niet tot voordeel van cliënt strekken of met het oog op de belangen van Mercedes-Benz Trucks Nederland van cliënt kunnen worden verlangd.

De tijd tussen de afzonderlijke software-updates kan variëren. Er kan geen aanspraak worden gemaakt op software-updates. De software-updates zijn afhankelijk van de beschikbaarheid resp. de beperkingen van het mobiele netwerk en van de uitrusting van het voertuig. Dit betekent dat de duur van het downloaden en het installeren per voertuig kan verschillen van enkele minuten tot meerdere uren. De status wordt opgeslagen op IT-servers. De software-updates zijn in sommige gevallen noodzakelijk voor een storingsvrije levering en uitvoering van de diensten. Cliënt kan geen aanspraak maken op software-updates via andere kanalen (bijvoorbeeld via de deelnemende Mercedes-Benz servicepartner). In het kader van een servicebeurt bij de Mercedes-Benz servicepartners, die verantwoordelijk zijn voor de reparatie- en onderhoudsservice, kunnen als alternatief of als aanvulling op de software-updates nog andere maatregelen worden uitgevoerd.

Tijdens het downloaden en installeren van software-updates kan de dienst tijdelijk worden beperkt. In het onwaarschijnlijke geval van een fatale technische fout tijdens de installatie van een software-update kan het zijn dat de functionele beperking niet wordt opgeheven en dat reparatie in de werkplaats noodzakelijk is.

(2.8) Om de dienst te kunnen gebruiken via het klantenportaal heeft cliënt voor het internet geschikte eindapparatuur nodig die voldoet aan de eisen van de huidige stand van de techniek.

### **3.4 Het naast elkaar bestaan van de Mercedes-Benz Uptime Overeenkomst met andere overeenkomsten met het Daimler concern**

(1) Het naast elkaar bestaan met een Mercedes-Benz servicecontract voor bedrijfswagens:

Indien er voor het voertuig nog een andere Mercedes-Benz serviceovereenkomst bestaat, hebben beide overeenkomsten dezelfde looptijd en dus ook dezelfde opzegtermijnen. De in artikel 7 punt (1) en (3) genoemde opzegtermijnen zijn in dit geval niet van toepassing.

(2) Het naast elkaar bestaan met een FleetBoard raamovereenkomst:

In het geval van een bestaande raamovereenkomst met FleetBoard worden de Mercedes-Benz Uptime-gegevens zowel in het FleetBoard portaal (onder de tab „Service“) weergegeven als in het Mercedes-Benz klantenportaal. Met het activeren van de Mercedes-Benz Uptime-diensten worden ook de andere FleetBoard-diensten, die zijn overeengekomen in de raamovereenkomst met FleetBoard, tegen betaling geactiveerd. Met het activeren van de Mercedes-Benz Uptime-diensten stemt cliënt in met het activeren van de andere FleetBoard-diensten.

In het geval dat in de bestaande raamovereenkomst met FleetBoard de diensten FleetBoard-service en /of FleetBoard-Uptime zijn overeengekomen, worden deze diensten niet geactiveerd door het activeren van de Mercedes-Benz Uptime-diensten om onnodige kosten voor cliënt te vermijden omdat de functionaliteit van de diensten FleetBoard-Service en FleetBoard-Uptime volledig zijn geïntegreerd in Mercedes-Benz Uptime.

### **3.5 Beschikbaarheid van de telematicadiensten**

De Mercedes-Benz Uptime-diensten staan tijdens bedrijfstijden ter beschikking van cliënt. De bedrijfstijden zijn 24 uur per dag, 7 dagen per week, met uitzondering van de periodes van onderhoud aan de IT-server. Tijdens de onderhoudsperiodes van de IT-server kunnen de diensten beperkt of niet beschikbaar zijn. Onderhoud aan de IT-server vindt elke kalenderweek plaats op

- donderdag 01:00 uur tot en met donderdag 5:00 uur en
- zaterdag 18:00 uur tot en met zondag 8:00 uur.

De tijd wordt vermeld in Midden-Europese tijd resp. Midden-Europese zomertijd. Het staat Mercedes-Benz Trucks Nederland vrij de onderhoudstijden van de IT-server te wijzigen op grond van bedrijfsomstandigheden of andere uitzonderingsgevallen. Hierover wordt cliënt zo spoedig mogelijk geïnformeerd. Voor buitengewone onderhoudstijden van de IT-server kunnen aanvullend de kerstdagen, Pasen en Pinksteren en Oud en Nieuw worden gebruikt. Ook hierover wordt cliënt zo spoedig mogelijk geïnformeerd.

Indien en voor zover cliënt Mercedes-Benz Uptime kan gebruiken tijdens de onderhoudsperiodes van de IT-server, kan hij daaraan geen rechten ontlenen. Indien gedurende het gebruik van Mercedes-Benz Uptime tijdens de onderhoudsperiodes van de IT-server de diensten verminderen of staken, heeft cliënt met name geen recht op garantie of schadevergoeding.

Mercedes-Benz Trucks Nederland garandeert een gemiddelde bereikbaarheid van de server van 98% per jaar. Uitzonderingen hierop vormen de tijden waarop de server niet via internet bereikbaar is wegens technische of andere problemen waarop Mercedes-Benz Trucks Nederland geen invloed heeft.

#### 4. Verplichtingen van cliënt / medewerking van cliënt / algemene plichten van cliënt

(1) Cliënt is verplicht aan de volgende punten zijn medewerking te verlenen. Cliënt dient:

- direct na toezending van de inloggegevens voor het klantenportaal resp. na het activeren van het voertuig een contactpersoon met telefoonnummer en e-mailadres alsook de betreffende erkende Mercedes-Benz servicepartner te registreren in het klantenportaal en deze gegevens bij te houden;
- bij het activeren van de telematica-unit zijn ondersteuning te verlenen (bijvoorbeeld door de contactsleutel te bedienen, door het voertuig naar het zend- en ontvangstgebied te verplaatsen).

(2) Cliënt is verplicht:

- het kwijtraken of teruggeven van het voertuig;
- het kwijtraken of teruggeven van de simkaart;
- als ook gebreken aan de telematica-unit (is de led „FB“ niet groen maar constant rood, oranje of uit, is er sprake van een storing), diensten of eventuele gebreken aan de simkaart onmiddellijk schriftelijk te melden aan Mercedes-Benz Uptime Support.

De Mercedes-Benz Uptime Hardware beschikt over een geïntegreerde simkaart. De simkaart mag uitsluitend worden gebruikt voor Mercedes-Benz Uptime-diensten.

(3) Mercedes-Benz Trucks Nederland is gerechtigd de Uptime-diensten tijdelijk te staken of de simkaart te blokkeren en te vervangen:

- indien de telematica-unit of de IT-server technische fouten vertoont en aanpassingen of onderhoudswerkzaamheden noodzakelijk zijn;
- indien cliënt contractuele of wettelijke bepalingen overtreedt.

Voor zover cliënt verantwoordelijk is voor bovenstaande omstandigheden blijft hij verplicht de maandelijkse vergoeding voor de Uptime-diensten te betalen.

(4) Indien cliënt vaststelt dat de Mercedes-Benz Uptime-diensten in strijd met de overeenkomst worden gebruikt of dat het voor cliënt toegankelijke netwerk zonder toestemming wordt gebruikt of bijvoorbeeld door derden wordt benaderd, is hij verplicht Mercedes-Benz Trucks Nederland daarover onverwijld te informeren.

(5) De Mercedes-Benz Uptime diensten zoals beschreven in artikel 3 werken optimaal bij gebruik van originele Mercedes-Benz onderdelen op het gebied van het transmissiesysteem, elektronica, elektrotechniek en slijtage. Met betrekking tot onderdelen van derden, die niet volgens de specificaties en productienormen van Mercedes-Benz zijn vervaardigd, kan Mercedes-Benz Trucks Nederland (i) geen betrouwbare diagnose geven met betrekking tot levensduur en uitval, (ii) geen stilstand voorkomen en (iii) verdere reparatiebehoeften in het kader van Mercedes-Benz Uptime-procesen niet vroegtijdig detecteren. Dientengevolge is Mercedes-Benz Trucks Nederland niet verantwoordelijk voor het gebrekkig functioneren van Mercedes-Benz Uptime dat terug te voeren is op het gebruik van onderdelen die niet zijn vervaardigd volgens de Mercedes-Benz-specificaties en productienormen.

Artikel (5) is van overeenkomstige toepassing indien een trailer of semi-trailer wordt gebruikt die niet overeenkomt met de specificaties van de fabrikant van de betreffende component.

(6) Cliënt is verplicht alle toegangsgegevens en wachtwoorden die noodzakelijk zijn voor het gebruik van Mercedes-Benz Uptime zorgvuldig te bewaren, jegens derden geheim te houden en misbruik te voorkomen; voor de toegang tot het klantenportaal mag cliënt niet dezelfde combinatie van vlootnaam en wachtwoord gebruiken die hij bij andere online-diensten gebruikt. Cliënt is verplicht de bovenstaande verplichtingen ook aan gebruikers („users“) op te leggen.

Om andere personen toegang te verschaffen tot de dienst kan cliënt in het klantenportaal deze andere personen als gebruikers („users“) aanmelden met de daarbij behorende rechten. Voor het gebruik van Mercedes-Benz Uptime als medegebruiker dienen deze personen ook te beschikken over gepersonaliseerde toegangsgegevens en wachtwoorden.

(7) Cliënt is gerechtigd Mercedes-Benz Uptime te gebruiken voor zover hij zich houdt aan alle juridische voorschriften en geen doelen nastreeft die in strijd zijn met deze voorwaarden of met de geldende wetgeving.

(8) Indien cliënt vaststelt dat Mercedes-Benz Uptime in strijd met deze voorwaarden wordt gebruikt of dat het door Mercedes-Benz Uptime ter beschikking gestelde netwerk door derden zonder toestemming wordt gebruikt, is hij verplicht Mercedes-Benz Trucks Nederland daarover onverwijld te informeren.

(9) De voor het gebruik van Mercedes-Benz Uptime beschikbaar gestelde softwaretoepassingen mogen niet worden gewijzigd, bewerkt, gedecompileerd (ook niet door middel van reverse engineering), opgeslagen of anderszins worden vermenigvuldigd.

(10) Cliënt is zelf verantwoordelijk voor de eventuele opslag van gegevens op zijn compatibele eindapparatuur.

(11) Conform de wettelijke bepalingen is cliënt jegens Mercedes-Benz Trucks Nederland aansprakelijk voor alle schade die ontstaat door niet-nakoming van de plichten uit deze voorwaarden.

(12) Voor zover Mercedes-Benz Trucks Nederland in verband met een overtreding door cliënt van wettelijke voorschriften, rechten van derden of gebruiksvoorwaarden van derden wordt aangeklaagd, vrijwaart de verantwoordelijke cliënt Mercedes-Benz Trucks Nederland voor alle vorderingen, kosten, schade en verlies (inclusief de redelijke juridische (advies)kosten).

## **5. Vergoeding/betalingsvoorwaarden/verzuim**

(1) Mercedes-Benz Trucks Nederland zal cliënt maandelijks voor de gebruikte diensten factureren. Mercedes-Benz Trucks Nederland berekent de omzetbelasting die ten tijde van de facturering geldt.

(2) Kostenstijgingen, met name wegens wijzigingen van cao's, prijsverhogingen van netwerk- of telecommunicatieproviders, belastingverhoging of andere extra kosten die voor Mercedes-Benz Trucks Nederland ontstaan, kunnen prijsverhogingen tot gevolg hebben. Mercedes-Benz Trucks Nederland is daarom gerechtigd de prijzen dienovereenkomstig te verhogen tot maximaal de voor nieuwe overeenkomsten geldende prijzen. Prijswijzigingen van Mercedes-Benz Trucks Nederland worden conform de volgende bepalingen van kracht, nadat Mercedes-Benz Trucks Nederland de nieuwe prijslijst aan cliënt heeft toegezonden.

Bij prijsverhogingen kan cliënt de overeenkomst opzeggen binnen 1 maand nadat hij de nieuwe prijslijst resp. de informatie over de veranderingen en de inhoud daarvan heeft ontvangen, met ingang van het tijdstip waarop de prijsverhoging zal gelden. Mercedes-Benz Trucks Nederland wijst cliënt bij toezending van de nieuwe prijslijst resp. de bovengenoemde informatie uitdrukkelijk op het tijdstip van inwerkingtreding als ook op het recht van opzegging. Indien cliënt de overeenkomst wil voortzetten, behoeft hij niets te ondernemen. De overeenkomst wordt dan voortgezet met de nieuwe prijzen.

(3) Alle facturen worden bij ontvangst door cliënt opeisbaar.

## **6. Verrekening/retentierecht/uitsluiting van bezwaar**

(1) Cliënt kan vorderingen van Mercedes-Benz Trucks Nederland slechts dan buiten de overeenkomst om verrekenen met tegenvorderingen indien de tegenvordering van cliënt onbetwist is of indien er sprake is van een onherroepelijke rechterlijke uitspraak; cliënt kan het recht op retentie alleen uitoefenen voor zover het betrekking heeft op vorderingen van cliënt uit deze overeenkomst.

(2) Bezwaren tegen de hoogte van facturen voor de gebruikte Uptime diensten dient cliënt binnen acht weken na ontvangst van de factuur schriftelijk bij Mercedes-Benz Trucks Nederland in te dienen. Indien er binnen deze termijn geen bezwaar wordt gemaakt, geldt het factuurbedrag als goedgekeurd. Mercedes-Benz Trucks Nederland zal cliënt in de facturen afzonderlijk op dit gevolg wijzen.

## **7. Opzegging / buitengewone opzegging**

(1) Tenzij anders overeengekomen, is de Mercedes-Benz Uptime Overeenkomst een overeenkomst voor bepaalde tijd die door elke partij met inachtneming van een opzegtermijn van 3 maanden per het einde van de maand kan worden opgezegd, waarbij de minimale looptijd van de overeenkomst 12 maanden is. Indien Mercedes-Benz Uptime is verkregen als optie bij een andere service-, serviceleasing- of langlopende huurovereenkomst geldt de looptijd en de opzegtermijn van de betreffende service-, serviceleasing- of langlopende huurovereenkomst. In afwijking hiervan kan cliënt in het geval van artikel 7 punt 3 de overeenkomst opzeggen met inachtneming van een opzegtermijn van 1 maand per einde van de maand.

(2) Partijen kunnen de Mercedes-Benz Trucks Nederland Uptime Overeenkomst – onverminderd andere rechten – met onmiddellijke ingang schriftelijk opzeggen indien hiervoor zwaarwegende redenen zijn. Dit is met name het geval indien een partij ondanks een schriftelijke waarschuwing op ernstige wijze in strijd handelt met de verplichtingen uit deze overeenkomst. Een waarschuwing is niet noodzakelijk indien de schending van de verplichtingen uit overeenkomst zo ernstig is dat van de andere partij niet kan worden verlangd dat hij de Mercedes-Benz Trucks Nederland Uptime Overeenkomst voortzet.

(3) Cliënt kan deze Mercedes-Benz Trucks Nederland Uptime Overeenkomst in geval van:

- definitieve stillegging;
- verkoop van het voertuig;
- total loss of ander verlies van het voertuig (met name diefstal)

schriftelijk opzeggen met inachtneming van een opzeggingstermijn van 1 maand per einde maand met vermelding van de reden en de op de dag van beëindiging bereikte kilometerstand/bedrijfsuren. Met de inwerkingtreding van de opzegging vervallen met betrekking tot het betreffende voertuig alle verplichtingen van Mercedes-Benz Trucks Nederland uit de Mercedes-Benz Trucks Nederland Uptime Overeenkomst.

(4) In het geval van betalingsachterstand van cliënt kan Mercedes-Benz Trucks Nederland de Mercedes-Benz Trucks Nederland Uptime Overeenkomst opzeggen indien cliënt ondanks een uitstel van 2 weken niet betaalt.

(5) Mercedes-Benz Trucks Nederland kan bovendien met onmiddellijke ingang opzeggen

- indien cliënt zijn onderneming verkoopt of, in het geval van een andere rechtsopvolging, de rechtsopvolger niet bereid of in staat is de rechten en plichten van de onderhavige Mercedes-Benz Uptime Overeenkomst over te nemen;
- indien cliënt zijn zetel naar het buitenland verplaatst.

(6) De opzegging dient te allen tijde schriftelijk plaats te vinden en geadresseerd te zijn aan het adres van de andere partij zoals dat in de overeenkomst wordt genoemd.

## 8. Aansprakelijkheid/verjaring

(1) Aansprakelijkheid wordt uitsluitend aanvaard voor diensten in landen waarin deze diensten conform **artikel 2.3** zijn gewaarborgd.

(2) Indien de telematica-unit niet actief is of foutief is geconfigureerd, is dit zichtbaar in het klantenportaal (bijvoorbeeld is het voertuig niet in het klantenportaal beschikbaar of verzendt het geen of foutieve gegevens) en op de telematica-unit (indien de led „FB“ niet groen is maar voortdurend rood, oranje of uit, is er sprake van een storing). Dit dient onmiddellijk te worden doorgegeven aan Mercedes-Benz Uptime Support. Omdat een functionerende telematica-unit een vereiste is voor de levering van de dienst, kan in dit geval geen aansprakelijkheid worden aanvaard. Bij voertuigen met een accuscheidingschakelaar wordt ervan uitgegaan dat de accu-scheidingschakelaar volgens de regels wordt bediend.

(3) Overgave aan een erkende Mercedes-Benz servicepartner om uitvalrisico te voorkomen vindt slechts dan plaats wanneer er met betrekking tot cliënt sprake is van een concrete betalingsbelofte. Indien Mercedes-Benz Uptime wegens de ontbrekende betalingsbelofte niet functioneert, aanvaardt Mercedes-Benz Trucks Nederland hiervoor geen aansprakelijkheid.

(4) Cliënt ontvangt van Mercedes-Benz Trucks Nederland adviezen en aanbevelingen die hij dient op te volgen. Het niet opvolgen van de adviezen of aanbevelingen van kan leiden tot grotere schade waarvoor Mercedes-Benz Trucks Nederland geen aansprakelijkheid aanvaardt.

(5) De beslissing of het voertuig op basis van een Mercedes-Benz Uptime-advies gerepareerd wordt, valt onder de verantwoordelijkheid van cliënt. Voor de kosten die hierdoor ontstaan is dus ook cliënt verantwoordelijk. Een controle en onderzoek door de individuele werkplaats blijft noodzakelijk.

Op grond van nationale en internationale omstandigheden kan niet worden uitgegaan van uniforme tarieven, d.w.z. dat de offertes per dealer kunnen verschillen. Mercedes-Benz Trucks Nederland is noch aansprakelijk voor de reparatiekosten, noch voor de uniformiteit van de kosten die ontstaan op grond van het Mercedes-Benz Uptime-advies.

(6) Indien Mercedes-Benz Trucks Nederland op grond van wettelijke bepalingen een schade moet vergoeden die door eenvoudige nalatigheid is veroorzaakt, is Mercedes-Benz Trucks Nederland beperkt aansprakelijk:

Aansprakelijkheid van Mercedes-Benz Trucks Nederland bestaat alleen bij schending van essentiële contractuele verplichtingen, bijvoorbeeld verplichtingen die de Mercedes-Benz Trucks Nederland Uptime Overeenkomst naar inhoud en doel juist wil opleggen of waarvan de nakoming voor een behoorlijke uitvoering van de overeenkomst noodzakelijk is en waarbij cliënt er regelmatig op vertrouwt en mag vertrouwen dat deze worden nageleefd. De aansprakelijkheid is beperkt tot typische bij het sluiten van de overeenkomst te voorziene schade, met uitsluiting van indirecte schade en gevolgschade. Indien de schade gedekt is door een door cliënt voor het betreffende schadegeval afgesloten verzekering (met uitsluiting van een sommenverzekering), is Mercedes-Benz Trucks Nederland slechts aansprakelijk voor eventuele hiermee gepaard gaande nadelen voor cliënt, bijvoorbeeld hogere verzekeringspremies of renteverlies tot en met de schadeafhandeling door de verzekering.

(7) Los van schuld van Mercedes-Benz Trucks Nederland of haar sub contractant(en) blijft een eventuele aansprakelijkheid van Mercedes-Benz Trucks Nederland onaangetaast bij het moedwillig of arglistig verzwijgen van een gebrek, op grond van een gegeven garantie of een kooprisico.

(8) De persoonlijke aansprakelijkheid van wettelijke vertegenwoordigers, hulppersonen en personeelsleden van Mercedes-Benz Trucks Nederland is uitgesloten met betrekking tot schade die zij door lichte nalatigheid hebben veroorzaakt. Voor de schade die zij - met uitzondering van de wettelijke vertegenwoordigers en leidinggevenden - door grove nalatigheid hebben veroorzaakt, geldt overeenkomstig de voor Mercedes-Benz Trucks Nederland in artikel 8 (6) geregelde beperking van de aansprakelijkheid.



(9) De beperking geldt verder niet bij overlijden, lichamelijk letsel en aantasting van de gezondheid.

(10) Los van de beperking van de aansprakelijkheid is Mercedes-Benz Trucks Nederland slechts aansprakelijk voor de typische bij het sluiten van de overeenkomst te voorziene vermogensschade met uitsluiting van aansprakelijkheid voor indirecte schade en gevolgschade.

(11) Aanspraken op schadevergoeding jegens Mercedes-Benz Trucks Nederland verjaren na 12 maanden, voor zover deze niet berusten op opzet zijdens Mercedes-Benz Trucks Nederland. De verjaringstermijn gaat in per het einde van het jaar waarin cliënt kennis heeft verkregen of zonder grove nalatigheid had moeten verkrijgen van de schade en de daaraan ten grondslag liggende omstandigheden. De hierboven genoemde vorderingen van cliënt jegens Mercedes-Benz Trucks Nederland verjaren echter ongeacht deze kennis uiterlijk drie jaar na het schade brengende feit.

(12) Mercedes-Benz Trucks Nederland is met name niet aansprakelijk voor schade door gebrekkige dienstverlening die niet is veroorzaakt door Mercedes-Benz Trucks Nederland. Dit is het geval wanneer telematica-diensten geografisch beperkt zijn tot het ontvangst- en zendbereik van de door de betreffende mobiele communicatieprovider geëxploiteerde zenders. Ook kunnen zij aanzienlijk worden beperkt door atmosferische en topografische omstandigheden of obstakels (bruggen, tunnels, gebouwen enz.). Ook het gebruik van het internet kan door bijkomende storingen (bijvoorbeeld overbelasting van het netwerk) worden beperkt. Door overmacht, daaronder stakingen, uitsluitingen, besluiten van overheidswege, alsmede door technische en andere maatregelen (bijvoorbeeld reparaties, onderhoud, software-updates, uitbreidingen) die noodzakelijk zijn voor een behoorlijke of verbeterde telematica- en communicatie-dienstverlening kunnen storingen ontstaan aan de FleetBoard installaties of van daarvoor of daarna ingeschakelde dienstverleners en systeembeheerders. Dit geldt ook voor kortstondige capaciteitsproblemen wegens piekbelasting bij de telematica- en communicatie- dienstverlening, bij de mobiele en vaste netwerken en het internet.

Mercedes-Benz Trucks Nederland zal niet aansprakelijk zijn voor verstoringen, functionele beperkingen of onnauwkeurigheden die voorkomen indien de data die door de trailer of semi-trailer naar de telematica-unit is gestuurd onnauwkeurig of incompleet is.

## 9. Gegevensbescherming

Ten behoeve van de levering van diensten conform artikel 3 van deze overeenkomst verzamelt, verwerkt en gebruikt Mercedes-Benz Trucks Nederland de volgende gegevens:

- contactgegevens van cliënt;
- gps-gegevens van het voertuig voor de coördinatie van de garageservice;
- technische gegevens voor het vaststellen van de toestand van het voertuig (bijvoorbeeld voertuigidentificatienummer, onderhoudsgegevens, toestand controle, slijtagegegevens, verbruiksgegevens, kilometerstanden, belastinggegevens, meetwaarden en informatie van de besturingsapparatuur als ook gegevens met betrekking tot actuele fouten en foutgeheugens).

Deze gegevens worden verzonden indien de in het voertuig aanwezige sensoren en controlesystemen die de voertuigsystemen controleren afwijkingen signaleren van de systeemfuncties.

Voor het leveren van de diensten in het kader van de Mercedes-Benz Uptime Overeenkomst maakt Mercedes-Benz Trucks Nederland gebruik van de diensten van andere sub contractanten. Hierbij is gewaarborgd dat de opdrachtneemers onderworpen zijn aan dezelfde contractuele verplichtingen met betrekking tot vertrouwelijkheid, gegevensbeveiliging en gegevensbescherming.

Voor zover noodzakelijk voor de dienstverlening worden de gegevens aan derden verstrekt, bijvoorbeeld aan de door cliënt benoemde servicepartners of aan de geschikte Mercedes-Benz servicepartner voor de te leveren werkplaatservice. De overeenkomst ziet tevens op de contactopname voor het geval dringend actie moet worden ondernomen en voorts op de ontvangst van offertes met betrekking tot door Mercedes-Benz Uptime vastgestelde noodzakelijke reparatie- en onderhoudswerkzaamheden.

De gegevens worden door Mercedes-Benz Trucks Nederland zo lang opgeslagen als voor de nakoming van de Mercedes-Benz Uptime Overeenkomst noodzakelijk is. Daarna worden ze gewist of geanonimiseerd. De technische gegevens met betrekking tot de staat van het voertuig worden in het kader van de Mercedes-Benz Uptime Overeenkomst ook gebruikt en verwerkt door Daimler AG om de functies van het voertuig te optimaliseren. Het betreft hierbij uitsluitend zuiver technische gegevens met betrekking tot het voertuig en de toestand van het voertuig. Op basis van deze gegevens kunnen geen bewegingsprofielen over afgelegde trajecten worden aangemaakt.

Cliënt dient jegens de chauffeur te waarborgen dat wordt voldaan aan de voorwaarden inzake gegevensbescherming met betrekking tot opslag, verwerking en gebruik van persoonsgegevens en dat eventueel bestaande rechten van de werknemers in acht worden genomen. Indien en voor zover nodig zal cliënt de goedkeuring van de betreffende chauffeurs verkrijgen en deze desgevraagd aan Mercedes-Benz Trucks Nederland overleggen.

Mercedes-Benz Trucks Nederland zal technische en organisatorische veiligheidsmaatregelen nemen om de informatie en gegevens van cliënt te beschermen tegen manipulatie, verlies, ongeoorloofde doorgifte en toegang van onbevoegde derden. Deze technische en organisatorische maatregelen worden door Mercedes-Benz Trucks Nederland regelmatig gecontroleerd en voortdurend aangepast aan de technologische ontwikkelingen.

Indien de cliënt Inbound Analytics is overeengekomen, is het volgende van toepassing: voor de verbetering van de dienstkwaliteit evenals de functies en inhoud (continu proces van productverbetering), zal de cliënt het geanonimiseerde gebruik (waaronder verwerking, analyse, voorbereiding en opslag) van de dynamische en statistische voertuigdata evenals gebruiksgegevens van portalen en apps toestaan. Anonimiseren wordt bereikt door het verkleinen van het identificerende chassisnummer naar de eerste 11 (elf) getallen, waarbij verdere toewijzing door het gebruik van het chassisnummer naar individuele bestuurder niet mogelijk zal zijn.

Indien de cliënt Outbound Analytics is overeengekomen, is het volgende van toepassing: voor optimale ondersteuning en klant specifieke product-, vloot- en procesconsulting en optimalisatie, zal de cliënt toestemming verlenen voor het gebruik van de dynamische en statistische voertuiggegevens evenals gebruiksgegevens van portalen en master data.

## 10. Overige

(1) Alle wijzigingen van en aanvullingen op de Mercedes-Benz Uptime Overeenkomst kunnen uitsluitend schriftelijk worden overeengekomen. Dat geldt ook voor de herroeping van dit vereiste van de schriftelijke vorm.

(2) Indien een bepaling uit deze Mercedes-Benz Uptime Overeenkomst nietig is, wordt hierdoor de geldigheid van de overige bepalingen niet aangetast. Partijen verplichten zich de nietige bepaling zo mogelijk door een geldige bepaling te vervangen waarin met de belangen van beide partijen rekening wordt gehouden en waardoor voortzetting van de Mercedes-Benz Uptime Overeenkomst mogelijk is.

(3) Cliënt is niet gerechtigd vorderingen jegens Mercedes-Benz Trucks Nederland te cederen of door derden te laten innen. Cliënt kan de vorderingen van Mercedes-Benz Trucks Nederland alleen met eigen vorderingen verrekenen of een recht op retentie uitoefenen indien de vorderingen van cliënt onbetwist of onherroepelijk zijn vastgesteld.

(4) Voor alle huidige en toekomstige vorderingen uit zakelijke relaties ingevolge de onderhavige Mercedes-Benz Uptime Overeenkomst, inclusief wissel- en cheque vorderingen, is de rechter in Utrecht exclusief bevoegd. Deze rechter is ook bevoegd indien opdrachtgever geen algemeen bevoegde rechter heeft in eigen land, na totstandkoming van de overeenkomst zijn woonplaats of regulier verblijfplaats naar het buitenland verplaatst of zijn woonplaats of regulier verblijfplaats ten tijde van het instellen van de vordering niet bekend is. Nederlands recht is van toepassing.

(Stand 01-01-2018)

Daimler AG

zetel en *Registergericht*/Domicile and Court of Registry: Stuttgart

HRB-Nr./Commercial Register No. 19360

Voorzitter van de raad van commissarissen/Chairman of the Supervisory Board: Manfred Bischoff

Bestuurders/Board of Management: Dieter Zetsche (voorzitter/Chairman), Wolfgang Bernhard, Renata Jungo Brüngger, Ola Källenius, Wilfried Porth, Hubertus Troska, Bodo Uebber, Thomas Weber