

## **Vilkår og betingelser for tjenesterne MAN ServiceCare S og MAN ServiceCare M**

*("Vilkår og betingelser for tjenesten")*

### **1 Genstand**

- 1.1** De nærværende vilkår og betingelser for MAN Truck & Bus SE ("**MAN T&B**") regulerer udbuddet af MAN T&B-tjenester til brugeren via RIO-plattformen, der drives af TB Digital Services GmbH ("**TBDS**"), Oskar-Schlemmer-Str. 19-21, 80807 München, på vegne af MAN T&B, som beskrevet i punkt 2. De udgør en enkeltstående aftale ud over den, der allerede er indgået mellem brugeren og TBDS vedrørende vilkår og betingelser for RIO-plattformen.
- 1.2** Medmindre andet udtrykkeligt er angivet i disse vilkår og betingelser, gælder bestemmelserne i den allerede indgåede aftale mellem brugeren og TBDS vedrørende vilkår og betingelser for RIO-plattformen. De begreber, der er defineret i RIO-plattformens vilkår og betingelser, gælder også for disse vilkår og betingelser for tjenesten.
- 1.3** Aftalen om vilkår og betingelser for tjenesten indgås via RIO-plattformen i henhold til bestemmelserne i punkt 2.2 i RIO-plattformens vilkår og betingelser.
- 1.4** Tjenesten MAN ServiceCare tilbydes i niveauerne "S" og "M". De to produkter bygger på hinanden, dvs. at omfanget af funktioner stiger for hvert niveau.
- 1.5** Når køretøjet/-erne er blevet oprettet i RIO-administrationsområdet på RIO-plattformen, skal brugeren klikke på den pågældende knap på RIO-plattformens markedsplads for at erhverve tjenesten MAN ServiceCare S eller M. I forbindelse med produktaktivering skal brugeren bekræfte disse vilkår og betingelser for tjenesten inkl. beskrivelsen af ydelsen. For at MAN ServiceCare-tjenesten kan udføres, skal man i forbindelse med aktiveringsprocessen for hvert af de køretøjer, der er udvalgt til tjenesten, desuden gennemgå et yderligere trin for at angive en kontaktperson inkl. kontaktdata (hos brugeren) samt et autoriseret MAN-kontraktværksted (et værksted, som indgår i MAN After Sales-netværket) som hjemmeværksted, hvor vedligeholdelsesarbejder som regel udføres. Et køretøj kan kun tilknyttes ét hjemmeværksted. I den forbindelse skal hjemmeværkstedet befinde sig i et land, som MAN ServiceCare er aktiveret for. Nærmere oplysninger findes i ydelsesbeskrivelsen for MAN ServiceCare S eller M. Alt efter køretøjstype kan udvalget af hjemmeværksteder være begrænset. Først når MAN T&B har accepteret tilbuddet (dette får brugeren skriftlig besked om via e-mail eller via RIO-plattformen), kommer aftalen om MAN ServiceCare S eller M-tjenesten i stand. MAN T&B forbeholder sig desuden ret til at gennemføre en kreditvurdering, en sanktionslistekontrol samt kontrol af brugerens internationale momsnummer, efter at brugeren har afgivet tilbud, og før MAN T&B har accepteret tilbuddet. Også efter accept af tilbuddet forbeholder MAN T&B sig retten til med jævne mellemrum at foretage en kontrol af brugerens internationale momsnummer, en kreditvurdering og/eller en sanktionslistekontrol.



## MAN Truck & Bus SE

Brugen af tjenesten er betinget af, at gennemførelsen ikke forhindres af omstændigheder, der hidrører fra nationale eller internationale bestemmelser, navnlig eksportkontrolbestemmelser, såsom embargoer eller øvrige lovmæssige begrænsninger. Brugeren forpligter sig til at tilvejebringe alle oplysninger og dokumenter, der er nødvendige i forbindelse med brugen af tjenesten. Forsinkelser på grund af eksportvurderinger eller bevillingsprocesser sætter tilvejebringelsen af tjenesten midlertidigt ud af kraft. Udstedes de nødvendige bevillinger ikke, betragtes aftalerne om vilkår og betingelser for tjenesten som ikke indgået. Retten til skadeserstatning er for så vidt og på grund af førnævnte fristoverskridelser udelukket.

- 1.6** Denne tjeneste tilbydes kun virksomheder, der har deres hovedsæde i et af de lande, der er anført i beskrivelsen af ydelsen og desuden kun virksomheder i medfør af tysk BGB's § 14.
- 1.7** BGB § 312i, stk. 1, pkt. 1, nr. 1 - 3 og pkt. 2 gælder ikke ved indgåelse af nærværende aftale om vilkår og betingelser for tjenesten.

## 2 Tjenesterne og tekniske krav

- 2.1** MAN T&B leverer i gyldighedsperioden for disse vilkår og betingelser for tjenesten en af følgende MAN T&B-tjenester til brugeren:

Beskrivelse af tjenesterne	Kort beskrivelse af tjenesterne	Godtgørelse i euro (netto)
MAN Service-Care S	MAN ServiceCare S informerer uden forpligtelse brugeren om kommende servicetidspunkter vedrørende de hos MAN ServiceCare registrerede MAN-køretøjer og bistår ved indgåelse af aftale om servicetidspunkter med et MAN-værksted, der vælges af brugeren og ikke behøver at være identisk med hjemmевærkstedet. Ydelser, der tilvejebringes af MAN-værksted, er ikke genstand for nærværende vilkår og betingelser for tjenesten.	gratis
MAN Service-Care M	Udover funktionerne i MAN ServiceCare S, tilbyder MAN ServiceCare M brugeren muligheden for at afgøre, hvilket vedligeholdelsesomfang, der skal administreres og tilvejebringes af det valgte MAN-værksted. Samtidig får brugeren vist oplysninger om den aktuelle vedligeholdelsestilstand for sit køretøj og det giver brugeren mulighed for selv at planlægge værkstedsaftaler.	se Marketplace RIO-plattform

Den detaljerede beskrivelse af de to tjenester MAN ServiceCare S og M samt de respektive priser kan ses og downloades i sin aktuelle form på RIO-plattformens markedsplads på web-adressen <https://rio.cloud>, hvor ydelsesbeskrivelserne kan downloades.

- 2.2** RIO-plattformens tilgængelighed for levering af de tjenesteydelser, der derigennem skal tilvejebringes, følger punkt 3.2 i RIO-plattformens vilkår og betingelser.



## MAN Truck & Bus SE

- 2.3** **Vigtig henvisning:** Hvad angår de lovmæssige krav omkring beskyttelse af data henviser vi udtrykkeligt til pkt. 8 i vilkårene og betingelserne for platformen. Brugeren er fortsat ansvarlig for håndtering af oplysningerne i sammenhæng med håndtering af ordredata via TBDS og garanterer for pålideligheden af håndteringen af de påvirkede personers (chauffører og eventuelle andre personer) personrelaterede data. Dette indbefatter brugerens omfattende oplysningspligt over for de påvirkede personer samt etableringen af et retsgrundlag for beskyttelse af personlige oplysninger.
- 2.4** Den behandling af ordredata, der sker i henhold til RIO-plattformens vilkår og betingelser, er underlagt følgende regler med henblik på foreliggende vilkår og betingelser for tjenesten: Brugeren bemyndiger MAN T&B samt TBDS til at foretage den overførsel af data, som er nødvendig for tilvejebringelse af tjenesten MAN ServiceCare S eller M og vedligeholdelse af brugerens køretøj, til det hjemmeværksted og alle andre autoriserede MAN-værksteder, der vælges af brugeren til at yde tjenester i de enkelte tilfælde, samt til det ansvarlige MAN-landskontor med henblik på kvalitetssikring af de tjenester, der ydes i forbindelse med MAN ServiceCare. Det drejer sig her om data, der er nødvendige for den kommende vedligeholdelse såsom kundens kontaktoplysninger, stelnummer, vedligeholdelsesdata, væskenniveauer, dæktryk, bremsebelægninger osv. Afhængigt af køretøjstypen og konfiguration samt det respektive telematik bord modul ("TBM") der er tale om, kan dataene muligvis ikke vises, eller kun vises i begrænset omfang. Med et TBM menes enten RIO-boksen eller TBM2. TBM2 sender dataene til T-Systems-platformen (produktbetegnelse: Logiweb/MAN TeleMatics). T-Systems-platformen sender disse køretøjsmeddelelser videre til RIO-plattformen. Til det formål skal en del af dataene fortsat gemmes/bearbejdes på T-Systems-platformen.
- 2.5** **Vigtige oplysninger for kunder med TBM2-køretøjer: Såfremt køretøjet er udstyret med TBM2, skal brugeren kontrollere sine aktuelle grænsefladeforbindelser (API) inden produktkøbet. Via API'en er tredjepartssystemer/third-party-systemer som f.eks. logistiksoftware eller interne udviklinger forbindes med MAN TeleMatics-platformen; med en inkompatibel API-grænseflade er der risiko for, at der ikke længere kan etableres forbindelse til tredjepartssystemerne/third-party-systemerne. MAN T&B påtager sig hverken ansvar eller omkostninger i forbindelse med nødvendige grænsefladejusteringer på kundesiden.**
- 3 Godtgørelse**
- 3.1** Gebyret, der skal betales for tjenesterne, beregnes på grundlag af oplysningerne i <https://rio.cloud> og er uden moms. Fakturering sker pro rata for de måneder, hvor der kun var indgået aftale om en tjeneste for en del af måneden.
- 3.2** Godtgørelsen skal betales efter fakturering ved MAN T&B af brugeren til den udbyder af betalings-tjenester, der udpeges i punkt 4.2 i RIO-plattformens vilkår og betingelser. Denne betaling opfylder forpligtelserne over for MAN T&B.
- 3.3** Hvis brugeren trods forudgående rimelig skriftlig påmindelse fra MAN T&B stadig står i restance, kan MAN T&B efter forudgående varsel på mindst én (1) uge suspendere tilvejebringelsen af tjenesterne og suspendere nærværende vilkår og betingelser for tjenesten, indtil betaling modtages.
- 3.4** Priserne og de nævnte godtgørelser er uden den lovpligtige moms eller lignende afgifter. Sådanne afgifter debiterer MAN T&B brugeren yderligere sammen med den aftalte godtgørelse.



## MAN Truck & Bus SE

Såfremt ordningen for omvendt betalingspligt eller en lignende forenklingsmetode skal anvendes (i forhold til hvilken leverings- eller ydelsesmodtageren er forpligtet til selv at opgive eller indeholde omsætningsafgift eller lignende afgifter), skal brugeren selv opgive eller indeholde afgifterne til de kompetente skattemyndigheder inden for den gældende frist. Såfremt en sådan ordning er valgfri, træffer parterne aftale om anvendelsen af denne ordning. Uagtet dette beregnes priser og gebyrer i begge tilfælde uden moms eller lignende skatter og betalinger fra brugeren til MAN T&B er i størrelsen af den kontraktmæssigt aftalte pris og uden eventuelle fradrag.

### 3.5 Brugeren og MAN T&B er hver for sig selv ansvarlige for at afholde skat af indtægter og overskud.

Priserne og den nævnte godtgørelse er uden den lovpligtige kildeskat eller lignende afgifter. Er godtgørelsen omfattet af en lovpligtig kildeskat, må brugeren ikke fradrage kildeskattebeløb fra sin betaling til MAN T&B i henhold til hjemlandets nationale lovgivning. Sådanne afgifter skal brugeren betale for egen regning til den respektive myndighed på vegne af MAN T&B i tillæg til den aftalte godtgørelse til MAN T&B.

Hvis der findes en dobbeltbeskatningsaftale ("DBA") mellem MAN T&B og brugerens hjemlande, må brugeren betale det, i henhold til den gældende DBA, foregivne maksimale kildeskattebeløb til de respektive myndigheder, såfremt forudsætningerne for en kildeskattereduktion (evt. på nul) foreligger. Brugeren er ansvarlig for gennemførelsen af de formelle forudsætninger for en kildeskattenedsættelse (evt. på nul). MAN T&B stiller ved aftalens indgåelse en hjemlandsattest til rådighed for brugeren.

Brugeren forpligter sig til uopfordret og uden ophold at fremlægge officiel dokumentation for de på vegne af MAN T&B betalte afgifter. I tilfælde af manglende eller forsinket fremlæggelse af officiel dokumentation skal brugeren holde MAN T&B fri for enhver form for tab, der skyldes den manglende eller forsinkede fremlæggelse.

## 4 Ændringer

### 4.1 Ændringer i aftalen om vilkår og betingelser for tjenesten kræver begge parter samtykke, medmindre andet er fastsat i dette punkt 4.

### 4.2 MAN T&B kan inden for rammerne af tilvejebringelsen af tjenesterne foretage passende tekniske ændringer på platformen, navnlig hvis det er nødvendigt for at forbedre funktionsdygtigheden eller for at overholde lovbestemte krav.

### 4.3 MAN T&B kan inden for rammerne af tilvejebringelsen af tjenesterne også foretage indholdsmæssige ændringer, såfremt de ikke indskrænker ydelsesudbuddet over for brugeren med hensyn til brug af tjenesten, eller hvis brugeren af denne ændring ikke har modsat sig i overensstemmelse med punkt 4.4 nedenfor.

### 4.4 Brugeren får besked om rimelige ændringer af ydelsen af tjenesten inden for rammerne af tilvejebringelsen af tjenesten, og rimelige prisforhøjelser vises i tekstform, og brugeren får således mulighed for at gøre indsigelse mod en ændring inden for seks (6) uger. Udeblivelse af en indsigelse (skriftligt eller via e-mail) mod en rimelig ydelsesændring/gebyrforhøjelse inden for seks (6) uger anses for samtykke til ydelsesændringen/gebyrforhøjelsen, såfremt brugeren inden for rammerne af bekendtgørelsen er blevet gjort opmærksom på denne retsfølge. Hvis brugeren modsætter sig en ydelsesændring/godtgørelsesforhøjelse, har MAN T&B i henhold til aftalen om vilkår og betingelser



## MAN Truck & Bus SE

for tjenesten omgående opsigelsesret over for brugeren. Derudover kan brugeren til hver en tid opsigse aftalen om vilkår og betingelser for tjenesten eller deaktivere sin registrering til tjenesten MAN ServiceCare på RIO-plattformen.

### 5 Reklamationsret og ansvar

#### 5.1 Reklamationsret

5.1.1 Brugeren skal omgående give MAN T&B besked om fejl på tjenesterne. MAN T&B skal udbedre fejl på tjenesterne inden for en rimelig tidsfrist. Hvis udbedringen af en fejl inden for en rimelig tidsfrist slår fejl to (2) gange, har brugeren en særlig opsigelsesret i forhold til denne aftale om vilkår og betingelser for tjenesten.

Øvrige krav fra brugeren orienterer sig efter punkt 5.2.

5.1.2 Krav på grund af fejl er udelukket, hvis grunden skyldes brugeren eller en af dennes medhjælpere.

#### 5.2 Ansvar

MAN T&B hæfter for skader, der forsætligt og/eller på grund af grov uagtsomhed er forårsaget af MAN T&B eller dennes hjælpere.

MAN T&B hæfter kun for skader, der skyldes simpel uagtsomhed fra MAN T&B's eller dennes medhjælperes side, såfremt en væsentlig forpligtelse (kardinalpligt) er blevet misligholdt. Kardinalpligter er væsentlige kontraktkrav, som overhovedet gør en korrekt gennemførlighed af aftalen mulig, og hvis opfyldelse brugeren med rette har sat sin lid til.

Ved simpel uagtsomhed med hensyn til misligholdelse af sådanne kardinalpligter er TBDS's hæftelse begrænset til de typiske forudseelige skader, dog højst 100 % af det årlige gebyr.

I øvrigt er MAN T&B's hæftelse for simpel uagtsomhed udelukket.

Hvis en tjeneste leveres gratis, gælder følgende: Ved simpel uagtsomhed med hensyn til misligholdelse af sådanne kardinalpligter skal MAN T&B - under iagttagelse af det faktum, at tjenesten er gratis - derudover kun stå inde for den grad af omhu, som MAN T&B plejer at udvise i egne anliggender.

#### 5.3 Andre undtagelser

MAN T&B hæfter ikke for den stand, brugerens køretøjer er i, til hvilke tjenesterne tilvejebringes. Tjenesterne tjener udelukkende som støtte for brugeren. Ansvar for overholdelsen af bestemmelser og for køretøjernes brug og stand forbliver hos holderen hhv. chaufføren. Levering af RIO-bokse og/eller RIO-sendeenheder og/eller TBM2 er ikke en del af denne aftale om vilkår og betingelser for tjenesten. Under denne aftale om vilkår og betingelser for tjenesten ydes ingen garanti og/eller påtages noget ansvar herfor.

## MAN Truck & Bus SE



- 5.3.1 Tilsvarende ydes under disse vilkår og betingelser for tjenesten heller ikke nogen garanti og/eller påtages noget ansvar for mangelfulde tjenester (særligt for manglende eller mangelfulde data) og/eller for skader, der skyldes fejlfunktioner og/eller køretøjernes udfald, RIO-bokse og/eller RIO-sendeenheder og/eller TBM2 og/eller brugerens fejlagtige datainput.
- 5.3.2 Derfor gives der ingen garanti, og der påtages intet ansvar i forbindelse med disse vilkår og betingelser for tjenesten, hvis en meddelelse til brugeren om forestående vedligeholdelse af en eller anden grund udebliver som følge deraf.

## 6 Løbetid og opsigelse

### 6.1 Løbetid

Denne aftale om vilkår og betingelser for tjenesten bliver indgået på ubestemt tid.

### 6.2 Opsigelse

- 6.2.1 Brugeren kan til enhver tid uden varsel opsig disse vilkår og betingelser for tjenesten over for MAN T&B. Annullering kan også ske ved at brugeren deaktiverer via RIO-plattform.
- 6.2.2 Vigtige oplysninger for kunder med TBM2-køretøjer: Når MAN ServiceCare er blevet deaktiveret i RIO-portalen, er det ikke længere muligt at aktivere det samme køretøj for MAN Bridge eller MAN TeleMatics igen.
- 6.2.3 MAN T&B kan opsig denne aftale om vilkår og betingelser for tjenesten med iagttagelse af et varsel på tre (3) måneder til udgangen af en måned.
- 6.2.4 Retten til at foretage opsigelse af legitime grunde for begge parter berøres ikke heraf.
- 6.2.5 En opsigelse af disse vilkår og betingelser for tjenesten uanset årsagen vil ikke berøre platformens vilkår og betingelser eller andre indgåede aftaler om tjenester. En opsigelse af RIO-plattformens vilkår og betingelser uanset årsagen vil samtidigt afslutte de foreliggende vilkår og betingelser for tjenesten.

Tilvejebringelsen af tjenester under de nuværende vilkår og betingelser for tjenesten er betinget af indgåelsen og den fortsatte bestand af de følgende andre vilkår og betingelser for tjenester (med MAN T&B eller en tredjepart): **her RIO-plattformens vilkår og betingelser**. Opsigelse af disse andre vilkår og betingelser uanset årsagen vil samtidigt afslutte de foreliggende vilkår og betingelser for tjenesten.

Vigtige oplysninger for kunder med TBM2-køretøjer: For tjenesten MAN ServiceCare M er indgåelsen og den fortsatte bestand af vilkår og betingelser for tjenesten MAN Bridge nødvendig i tillæg til vilkårene og betingelserne for RIO-plattformen.

- 6.2.6 Tilvejebringelse af de følgende andre tjenester og/eller tredjepartstjenester afhænger af indgåelsen af disse vilkår og betingelser for tjeneste, samt at disse fortsat gælder: **her ingen**. Opsigelse af disse vilkår og betingelser for tjenesten, uanset grunden, afslutter på samme tid også de andre tjenester og/eller tredjepartstjenester samt de vilkår og betingelser for tjenesten, der er indgået med henblik på dette.



- 7.1** MAN T&B og brugeren forpligter sig til at iagttage fuldstændig tavshed vedrørende hinandens fortrolige oplysninger samt til kun at anvende disse til at realisere nærværende aftale om vilkår og betingelser for tjenesten og til at forfølge det hermed forbundne formål. Denne forpligtelse gælder fortsat i en periode på tre (3) år efter aftalens afslutning.
- 7.2** Fortrolighedsbestemmelsen i punkt 7 ovenfor finder ikke anvendelse, når de fortrolige oplysninger, (i) der tilhører den anden part ved indgåelsen af aftalen om vilkår og betingelser for tjenesten, allerede bevisligt var kendt, og først herefter bliver bekendt for tredjemand, uden at en fortrolighedsaftale bliver overtrådt, (ii) ved indgåelsen af aftalen om vilkår og betingelser for tjenesten er offentligt kendt eller efterfølgende bliver gjort offentligt kendt, så længe det ikke beror på en misligholdelse af denne aftale om vilkår og betingelser for tjenesten, (iii) må benyttes til andre formål uden for denne aftale om vilkår og betingelser for tjenesten af en part med forudgående samtykke fra den anden part, eller (iv) skal offentliggøres på grund af lovbestemte pligter eller på rettens eller en myndigheds foranledning. Så vidt det er tilladt og muligt, vil den part, der er forpligtet til offentliggørelse forud underrette den anden part og give denne mulighed for at skride ind over for offentliggørelsen.

## **8 Andre bestemmelser**

- 8.1** **Vigtige oplysninger for kunder med TBM2-køretøjer: En eksisterende MAN TeleMatics-kontrakt ophører automatisk ved køb af produkterne "MAN ServiceCare S" eller "MAN ServiceCare M" i forbindelse med produktet "MAN Bridge".**

Såfremt levering af tjenesterne ikke er mulig på grund af force majeure, bliver MAN T&B fritaget for tilvejebringelsen af tjenesterne i den pågældende periode og alt efter indvirkningernes omfang, såfremt MAN T&B har truffet rimelige forholdsregler til forebyggelse af følgerne. Ved force majeure forstås alle uforudsete og ekstraordinære hændelser, som ligger uden for MAN T&B's kontrol, og som helt eller delvist forhindrer MAN T&B i at opfylde sine forpligtelser, inklusive brandskader, oversvømmelser, strejker og retmæssige adgangsforbud, såsom driftshændelser, som MAN T&B ikke er skyld i, eller udstedelse af myndighedsdekreter. Dette omfatter et svigt i RIO-plattformen på grund af force majeure.

MAN T&B vil omgående meddele brugeren om indtrædelse såvel som bortfald af evt. force majeure og gøre sit bedste for at afhjælpe force majeure-tilstanden og begrænse dens indvirkninger.

- 8.2** Er eller bliver enkelte af bestemmelserne i nærværende aftale om vilkår og betingelser for tjenesten helt eller delvist ugyldige, forbliver de øvrige bestemmelser gyldige uberørt heraf. I stedet for den ugyldige bestemmelse aftaler parterne en gyldig bestemmelse, der så tæt på den ugyldige bestemmelses hensigt og mål som muligt. På den måde bliver et eventuel hul i denne aftale om vilkår og betingelser for tjenesten lukket.
- 8.3** MAN T&B har ret til helt eller delvist at overdrage rettigheder og/eller forpligtelser i henhold til disse vilkår og betingelser for tjenesten til virksomheder, der i medfør af AktG §§ 15 ff. er forbundet med MAN T&B. I tilfælde af fuld overdragelse af alle rettigheder og forpligtelser er brugere berettiget til at opsige disse vilkår og betingelser for tjenesten.





## **MAN Truck & Bus SE**

- 8.4** Brugeren er ikke berettiget til helt eller delvist at overdrage rettigheder og/eller forpligtelser til tredjepart i henhold til disse vilkår og betingelser for tjenesten uden forudgående skriftligt samtykke fra MAN T&B.
- 8.5** Ændringer og tilføjelser til denne aftale om vilkår og betingelser for tjenesten affattes skriftligt. Dette gælder også en aftale om ophævelse af dette tekstformskrav.
- 8.6** Disse vilkår og betingelser for tjenesten foreligger på de pågældende nationale sprog, idet det er den tyske originaludgave, der gælder i tilfælde af modsigelser.
- 8.7** Denne aftale om vilkår og betingelser for tjenesten er underlagt Forbundsrepublikken Tysklands lovgivning (med undtagelse af lovvalgsreglerne). Obligatorisk værneting ved uoverensstemmelser hidrørende fra eller i sammenhæng med nærværende aftale om vilkår og betingelser for tjenesten er München.

\* \* \*