



Mercedes-Benz

Trucks you can trust

01.05.2022

Uluslararası arıza yardım hizmetinin kullanımı için genel koşullar

§ 1 Sözleşme

- 1.1 Daimler Truck AG (bir Mercedes-Benz kamyonu sahibi için), yani Daimler Truck AG temsilcisi Mercedes-Benz AG (bir Mercedes-Benz hafif ticari araç sahibi için)("Sağlayıcı") ve müşteri arasındaki uluslararası arıza yardımı servislerinin kullanımına yönelik hizmet sözleşmesi, müşteriye veya temsilcisine gönderilen e-postada ("**onay e-postası**") uluslararası arıza yardım servislerinin kullanımı için genel koşullarda ("**GK**") açıklanan kurallar uyarınca telefonla gerçekleştirilmektedir. Müşteri bu düzenlemeleri kabul etmemesi durumunda bu itirazını, en geç servis görevlendirilmeden önce derhal Customer Assistance Center'in destek hattına bildirmelidir.
- 1.2 § 2'de belirtilen sağlayıcı hizmetlerinin kullanımı için ön koşul, müşteri tarafından belirtilen hasarın
 - a) araç garantisi,
 - b) servis sözleşmesi veya
 - c) müşterinin Mercedes ServiceCard'ı kapsamında olmamasıdır.
- 1.3 Hizmet sözleşmesi, UNION TANK Eckstein GmbH & Co. KG ("**UTA KG**") ve müşteri arasında telefon üzerinden gerçekleştirilen bir ödeme sözleşmesi ile tamamlanır. Sağlayıcı bu ödeme sözleşmesini UTA KG'nin temsilci olarak gerçekleştirir. Bu sözleşme ilişkisi için telefonda anılan ve onay e-postasına eklenen UTA KG düzenlemeleri geçerlidir.

§ 2 Sağlayıcının sunduğu hizmetler

- 2.1 Sağlayıcı, müşteriye bir arıza durumunda ödeme tahsilatının onay sözleşmesi kapsamında UTA KG üzerinden yapılması kabul edilmiş olan uygun bir servis sunar.
- 2.2 Servis doğrudan müşteri tarafından görevlendirilir. Sağlayıcı, servisi sunmanın dışındaki servis hizmetlerinin sağlanması için dahil edilmez ve servis hizmetlerinin gerçekleştirilmesi için herhangi bir güvence vermez ve sorumluluk almaz. Servis kalitesine dair bir izlenim elde etmek ve gerekirse başka bir servis seçmek müşterinin sorumluluğu altındadır.
- 2.3 Sağlayıcı, araçta servis tarafından herhangi bir ek ödeme talep edilmeden azami 1.500 Euro tutarındaki çalışmaların gerçekleştirilmesini sağlar. Daha yüksek tutardaki çalışmaların gerekli olması durumunda sağlayıcı, ülkedeki bayi üzerinden daha yüksek tutarlı bir sigorta sunmaya çalışır.
- 2.4 Sağlayıcı, UTA KG temsilcisi olarak müşteri ve servis arasındaki ödeme tahsilatı ile ilgili sözleşmeyi sunar.
- 2.5 Bunun dışında sağlayıcı servis tarafından düzenlenen faturanın resmi olarak kontrol edilmesini sağlar. Bu görevi, sağlayıcı adına Mercedes ServiceCard GmbH & Co. KG ("**MSC KG**") gerçekleştirir.

§ 3 Sözleşme ve ödeme tahsilatı

- 3.1 Onarımı gerçekleştiren servis, müşteri ve fatura bilgilerini MSC KG'nin Service-Card portalına kaydeder, onarımdan sonra faturayı müşteri adına oluşturur ve sağlayıcı ile yapılan bir hizmet sözleşmesi doğrultusunda MSC KG'ye gönderir. Fatura, MSC KG tarafından onaylandıktan sonra UTA KG, müşterinin ve servisin ödeme tahsilatını devralır.

Bunun için UTA KG, servis faturasını müşteriye göndermektedir ve faturalamaya UTA KG'nin hizmet ücreti için ayrı fatura eklemektedir.

- 3.2 UTA KG'nin müşterinin eski bir UTA KG faturasını ödemediğini veya kısmen ödediğini sağlayıcıya bildirmesi durumunda müşteri, uluslararası arıza yardımı kullanım kapsamı dışında bırakılır. Sağlayıcı müşteriye ilgili talep durumunda bunun hakkında bilgilendirecektir.

§ 4 Garantiler ve sorumluluk

- 4.1 Yasal güvencelerin dışında garanti sağlanmaz.
- 4.2 Sağlayıcının sadece sözleşme esnasındaki yükümlülüklerin ihlal edilmesi durumunda sorumluluğu bulunur. Bunlar hizmet sözleşmesinin içeriğine ve amacına bağlı olarak sağlayıcının zorunlu tutulduğu veya hizmet sözleşmesinin yasalara uygun bir şekilde gerçekleştirilmesini sağlayan ve müşterinin yerine getirildiğinden emin olduğu yükümlülüklerdir.
- 4.3 Zararın tazmini sözleşmenin yapıldığı anda öngörülebilir tipik zararın miktarı ile sınırlıdır.
- 4.4 Sağlayıcının yasal temsilcilerinin, aracılarının ve şirket çalışanlarının hafif ihmali neticesinde ortaya çıkan zararlarda kişisel sorumluluk kabul edilmez. Yasal temsilciler ve yönetici personel tarafından ağır ihmal neticesinde ortaya çıkanlar hariç olmak üzere bu kişilerin neden olduğu zararlar için sağlayıcı için düzenlenen sınırlı sorumluluk uygun şekilde geçerlidir.
- 4.5 § 5'te düzenlenen sınırlı sorumluluk, yaşamsal, bedensel ve sağlıkla ilgili zararlar için geçerli değildir.

§ 5 Yetkili mahkeme, geçerli kanun ve dava tebliğ adresi

- 5.1 Müşterinin ikamet ettiği veya genelde yaşadığı ülkedeki ulusal, yasal, tüketici koruma yönetmelikleri müşteri lehine öncelikli olmadığı sürece arıza yardım destek hattı üzerinden sipariş ile yapılan sözleşmeler için Federal Almanya yasaları geçerlidir.
- 5.2 Müşterinin sözleşme gerçekleştirilirken ticari veya kendi mesleki faaliyetini icra eden tüccar olması durumunda bu sözleşme ilişkisinden veya buna bağlı olarak doğan tüm mevcut ve gelecekteki talepler için yargı yetkisi ve yetkili mahkeme, sağlayıcının merkezinin [Stuttgart'ta] bulunduğu ilgili mahkemeye tabidir.
- 5.3 Aynı yargı yetkisi ve aynı yetkili mahkeme, genel yetkili mahkemenin yurt içinde bulunmaması, yurt içi ikametgahını veya genelde yaşadığı yeri sözleşme gerçekleştirildikten sonra değiştirmesi veya ikametgahının veya genelde yaşadığı yerin davanın açıldığı zamanda bilinmemesi durumunda yurt içindeki müşteri için de geçerlidir. Bunun dışında sağlayıcı tarafından müşteri için geçerli olan tüm talepler için doğru yetkili mahkeme olarak müşterinin ikamet ettiği yerdeki mahkemeler geçerlidir.
- 5.4 11 Nisan 1980 tarihli ve uluslararası ürün alışverişi sözleşmeleriyle ilgili Birleşmiş Milletler uygulaması geçerli değildir.
- 5.5 Yukarıda belirtilen düzenlemelerden biri veya birden fazlası geçersiz olduğunda veya olması durumunda diğer düzenlemelerin geçerliliği bundan etkilenmez.

5.6 Dava tebliğinin adresi:

Mercedes-Benz kamyon sahibi için
Daimler Truck AG
Fasanenweg 10
70771 Leinfelden-Echterdingen

Mercedes-Benz hafif ticari araç sahibi
Mercedes-Benz AG
Mercedesstraße 120
70372 Stuttgart

§ 6 Çevrimiçi anlaşmazlık çözümü hakkında bilgiler

Avrupa Komisyonu çevrimiçi anlaşmazlıkların çözümüne yönelik bir internet platformu ("OS-Platform" diye anılır) oluşturdu. OS-Platformu, çevrimiçi satış sözleşmelerinden kaynaklanan sözleşme yükümlülüklerine ilişkin anlaşmazlıkların yargısız çözümüne yönelik ilk başvuru noktası olarak hizmet vermektedir. OS-Platformuna aşağıdaki linkten ulaşabilirsiniz: <http://ec.europa.eu/consumers/odr>

§ 7 Alman Tüketici Anlaşmazlıklarında Uzlaştırma Yasası'nın (VSBG) 36. maddesi uyarınca bildirim

Sağlayıcının, VSBG uyarınca tüketici anlaşmazlık mahkemesinde gerçekleştirilen bir anlaşmazlığı uzlaştırma davasına katılma yükümlüğü yoktur.