



# Verbraucherinformation

## I. Bestellen Sie Gebrauchtteile und Zubehör – so funktioniert´s

### 1. Vertragsabschluss

Der Vertragsabschluss zwischen dem Kunden und der MB GTC GmbH („MB GTC“) erfolgt wie nachfolgend beschrieben:


- a) Eine Bestellung des Kunden über den Webshop des MB GTC oder eine Kundenanfrage über Telefon, E-Mail oder Fax (bzw. eine Bestellung über eBay) liegt bei MB GTC vor.
- b) Das MB GTC bestätigt umgehend den Eingang der Bestellung durch eine E-Mail an den Kunden. Die Allgemeinen Geschäftsbedingungen („AGB MB GTC“) (inkl. Widerrufsbelehrung und Widerrufsformular) sind nochmals aus der Eingangsbestätigung der Bestellung ersichtlich und können von dort in Dateiform ausgedruckt werden. Die Eingangsbestätigung ergeht nur zur Information des Kunden über den Eingang seiner Bestellung und stellt noch keinen Vertragsschluss, d.h. keine Annahmeerklärung der Bestellung dar.
- c) Der Kunde ist an seine Bestellung höchstens 7 Tage gebunden. Der Kaufvertrag ist abgeschlossen, wenn das MB GTC die Annahme der Bestellung der Ware innerhalb der genannten 7 Tage schriftlich oder in Textform bestätigt hat oder die Lieferung ausgeführt ist.
- d) Das MB GTC unterrichtet den Kunden unverzüglich, wenn das MB GTC die Bestellung nicht annimmt.
- e) Die Übertragung von Rechten und Pflichten aus dem Kaufvertrag bedarf der vorherigen schriftlichen Zustimmung des MB GTC.
- f) Alle Dokumente und Daten (z.B. Eingangsbestätigung Ihrer Bestellung, Rechnung), die zu Ihrem Vertragsabschluss entstanden sind, werden bei uns archiviert. Sie können diese Dokumente und Daten jederzeit unter Angabe von Auftrags- oder Rechnungsnummer unter MBGTC\_Auftragsabwicklung@mercedes-benz.com anfordern.

### 2. Vertragsabschluss Webshop

Ergänzend zu oben genanntem Vertragsabschluss unter Ziffer 1. gilt für den Vertragsabschluss im Webshop des MB GTC folgendes:

Mit Abschluss des Bestellvorgangs auf den Internetseiten unseres Webshops gibt der Kunde ein verbindliches Angebot an das MB GTC ab, einen Vertrag mit dem MB GTC zu schließen. Der Kunde muss hierfür über den Zugang zu einer E-Mail-Adresse verfügen. Der Bestellvorgang umfasst die nachfolgenden Schritte. Hierfür steht nur die deutsche Sprache zur Verfügung.

#### Schritt 1: Teilesuche und Warenkorb

Sie können Teile über die PKW-, Transporter- oder LKW-Modelle, oder direkt mit Suchbegriff bzw. Teilenummer suchen. Wenn Sie das gewünschte Teil gefunden haben, wird es durch das Anklicken des blauen Einkaufswagen-Symbols  in den virtuellen Warenkorb gelegt. Vorher haben Sie die Möglichkeit sich u.a. über unsere Zahlungs- und Lieferbedingungen zu informieren. Die ausgewählten Teile können Sie jederzeit durch Anhängen der Position und durch Klicken des Buttons "entfernen" wieder aus dem Warenkorb entfernen. Durch Anklicken des hellblau hinterlegten Einkaufswagen-Symbols, am rechten Rand der Menüleiste, gelangen Sie in den Warenkorb - von dort geht es auch weiter zum Bestellabschluss. Mit dem Button „Weiter zum nächsten Schritt“ gelangen Sie durch die komplette Bestellabwicklung.

#### Schritt 2: Adresse wählen

Im zweiten Schritt „Adressen wählen“ müssen Sie sich zunächst mit Ihrer E-Mail-Adresse und Passwort einloggen oder zuerst ein persönliches Kundenkonto eröffnen, falls Sie noch keines haben. Hierzu ist eine gültige E-Mail-Adresse nötig. Anschließend



können Sie bei Bedarf Ihre Rechnungsadresse ändern und auch als Besteller aus Deutschland eine alternative Lieferadresse innerhalb Deutschlands angeben. Außerdem können Sie uns hier eine Nachricht zu Ihrer Bestellung hinterlassen. Bitte beachten Sie: die in Fettschrift dargestellten Felder sind Pflichtfelder, in die Sie Daten eintragen müssen. Werden diese nicht ausgefüllt, gelangen Sie nicht zum nächsten Schritt und die fehlenden Informationen werden durch rote Rahmen ausgewiesen.

### **Schritt 3: Versand & Zahlungsart**

Im dritten Schritt wählen Sie die Zustellung durch unsere Versand- und Logistikdienstleister aus.

Eine Express-Lieferung ist gegen Aufpreis möglich. Neben den Details des Warenbezuges wählen Sie in diesem Schritt die von Ihnen gewünschte Zahlungsart aus. Als Standard ist dabei Überweisung/Vorkasse ausgewählt.

Änderungen dieser Einstellungen sind bis zum Abschluss Ihres Bestellvorganges jederzeit möglich.

### **Schritt 4: Überprüfen & Absenden**

Im abschließenden vierten Schritt des Bestellvorganges geben Sie ein verbindliches Angebot über den Kauf der im Warenkorb enthaltenen Waren ab.

Vor Absenden der Bestellung haben Sie die Möglichkeit, sämtliche Eingaben einschließlich etwaiger Eingabefehler zu überprüfen und diese mit Hilfe des „> ändern“-Buttons (👉) im jeweiligen Themenblock zu korrigieren.

Anschließend nehmen Sie bitte unsere Allgemeinen Geschäftsbedingungen („AGB MB GTC“), die Widerrufsbelehrung und die Datenschutzbestimmungen zur Kenntnis und bestätigen diese durch Setzen eines Hakens in dem dafür vorgesehenen Kästchen. Durch das Anklicken des Buttons „kaufen“ schicken Sie Ihre Bestellung ab. Die Eingangsbestätigung Ihrer Bestellung mit der Zusammenfassung aller bestellrelevanten Informationen zu Waren, Preisen, Versandart, Rechnungs- und Lieferadresse sowie Zahlungsart erhalten Sie unmittelbar nach dem Absenden Ihrer Bestellung per E-Mail. Ebenso sind die AGB MB GTC (inklusive Widerrufsbelehrung und Widerrufsformular) nochmals aus der Eingangsbestätigung ersichtlich und können von dort in Dateiform ausgedruckt werden. Die Eingangsbestätigung ergeht nur zu Ihrer Information über den Eingang Ihrer Bestellung und stellt noch keinen Vertragsschluss, d.h. keine Annahmeerklärung Ihrer Bestellung unsererseits dar.

Sie sind an Ihre Bestellung höchstens 7 Tage gebunden. Der Kaufvertrag ist abgeschlossen, wenn wir die Annahme der Bestellung der Ware innerhalb der genannten 7 Tage schriftlich oder in Textform bestätigt haben oder die Lieferung ausgeführt ist. Wir werden Sie jedoch unverzüglich unterrichten, wenn wir die Bestellung nicht annehmen können.

Alle Dokumente und Daten (z.B. Eingangsbestätigung Ihrer Bestellung, Rechnung), die zu Ihrem Vertragsabschluss entstanden sind, werden bei uns archiviert. Sie können diese Dokumente und Daten jederzeit unter Angabe von Auftrags- oder Rechnungsnummer unter [MBGTC\\_Auftragsabwicklung@mercedes-benz.com](mailto:MBGTC_Auftragsabwicklung@mercedes-benz.com) anfordern.

## **II. Wir möchten Sie vor einer Bestellung von Gebrauchtteilen und Zubehör sowie in Ergänzung zu den im Bestellvorgang und in den AGB MB GTC enthaltenen Informationen gerne über Folgendes informieren:**

### **1. Umgang mit Beschwerden**

Sofern Sie Anlass zu Beschwerden haben, wenden Sie sich bitte an die MB GTC GmbH (Mercedes-Benz Gebrauchtteile Center).

Sie erreichen die MB GTC GmbH

Per Telefon unter +49 (0) 711 17 7 00 00

Per E-Mail unter [MBGTC\\_Retoure@mercedes-benz.com](mailto:MBGTC_Retoure@mercedes-benz.com)

Per Post an MB GTC GmbH Mercedes-Benz Gebrauchtteile Center

Mörikestr. 60-70

73765 Neuhausen auf den Fildern

Deutschland

### **2. Sachmängelhaftung**

a) Es besteht ein gesetzliches Mängelhaftungsrecht nach Maßgabe des Abschnitts VI. der Allgemeinen Geschäftsbedingungen für den Verkauf von gebrauchten Fahrzeugteilen und Zubehör durch die MB GTC GmbH, Mercedes-Benz Gebrauchtteile Center (AGB MB GTC).



b) Für die Abwicklung einer Mängelbeseitigung gilt entsprechend Abschnitt VI. Ziffer 2 der AGB MB GTC folgendes:

- aa) Ansprüche auf Mängelbeseitigung kann der Kunde bei MB GTC unter den unter Ziffer II. 1. genannten Kontaktmöglichkeiten geltend machen.
- bb) Für die zur Mängelbeseitigung eingebauten Teile kann der Kunde bis zum Ablauf der Verjährungsfrist des Kaufgegenstandes Sachmängelansprüche aufgrund des Kaufvertrages geltend machen.
- cc) Ersetzte Teile werden Eigentum des MB GTC.

### 3. Widerruf

Das Widerrufsrecht gilt nur für Verbraucher. Verbraucher ist jede natürliche Person, die ein Rechtsgeschäft zu Zwecken abschließt, die überwiegend weder ihrer gewerblichen noch ihrer selbständigen beruflichen Tätigkeit zugerechnet werden können. Für andere Kunden, die keine Verbraucher im Sinne dieser Definition sind, gilt das Widerrufsrecht nicht. Sie tragen die unmittelbaren Kosten der Rücksendung paketversandfähiger Waren. Bei Waren, die aufgrund ihrer Beschaffenheit nicht normal mit der Post zurückgesandt werden können (nicht paketversandfähig), werden die Kosten auf höchstens etwa 515 EUR geschätzt.

### 4. Kundenservice und Garantien

- a) Die für den Kauf von Gebrauchtteilen und Zubehör maßgeblichen Garantiebedingungen finden Sie hier: [„Garantie und Retoure“](#). Sofern Sie Fragen zu den Garantiebedingungen haben, wenden Sie sich bitte an unsere Kunden-Hotline: + (49) 711 - 17 70 000, Montag – Freitag von 8:00 bis 17:30 Uhr.
- b) Informationen zu Gebrauchtteilen und Zubehör erhalten Sie auch über unsere Kunden-Hotline: + (49) 711 - 17 70 000, Montag – Freitag von 8:00 bis 17:30 Uhr. Darüber hinaus hat der Kunde die Möglichkeit, Informationen zu erhalten bzw. Anmerkungen mitzuteilen. Hierfür steht dem Kunden ein [Kontaktformular](#) zur Verfügung.
- c) Informationen zum Servicenetz der Mercedes-Benz Group AG zu Mercedes-Benz und smart Original Teilen erhalten Sie bei Ihrem autorisierten Mercedes-Benz oder smart Service Partner oder im Internet unter <https://www.mercedes-benz.de/passengercars/mercedes-benz-cars/dealer-locator.html> oder <https://www.smart.com/de/de/index/haendlersuche.html>.

### 5. Funktionsweise digitaler Inhalte, einschließlich anwendbarer technischer Schutzmaßnahmen und Beschränkungen der Interoperabilität

Moderne Mercedes-Benz und smart Fahrzeuge und deren Teile enthalten eine Vielzahl von technischen Funktionen, die zum Teil eine Verbindung mit Ihrem Mobiltelefon voraussetzen. Daneben bieten Mercedes-Benz und smart Fahrzeuge und deren Teile zum Teil auch digitale Inhalte an.

Sofern Sie Fragen zu digitalen Inhalten oder zur Interoperabilität mit Ihren technischen Geräten haben, wenden Sie sich bitte an Ihren autorisierten Mercedes-Benz oder smart Service Partner. Details zur Funktionsweise digitaler Inhalte und Interoperabilität stehen Ihnen auch online unter [www.mercedes-benz.de/Verbraucherinformation](http://www.mercedes-benz.de/Verbraucherinformation) oder [www.smart.com/de/de/datenschutz#f3x179](http://www.smart.com/de/de/datenschutz#f3x179) zur Verfügung.