



Mercedes-Benz

Trucks you can trust

01.05.2022

Condiciones generales de utilización del servicio de asistencia en carretera internacional

§ 1 Contrato

- 1.1 El contrato de servicios para la utilización del servicio internacional de asistencia en carretera entre Daimler Truck AG (para titulares de un Mercedes-Benz Truck) o Mercedes-Benz AG, representada por Daimler Truck AG (para titulares de una furgoneta Mercedes-Benz)(«**proveedor**») y el cliente se celebra por teléfono de acuerdo con las disposiciones descritas en el e-mail enviado al cliente o su representante («**e-mail de confirmación**») y en las presentes condiciones generales para la utilización del servicio internacional de asistencia en carretera («**AB**»). En caso de que el cliente no esté de acuerdo con las siguientes regulaciones, deberá comunicarlo inmediatamente, como muy tarde antes de la comisión de taller, de la línea de atención telefónica del Customer Assistance Center.
- 1.2 La condición previa para la utilización de los servicios del Proveedor especificados en el apartado 2 es que los daños comunicados por el cliente no se puedan tramitar a través de
 - a) la garantía del vehículo,
 - b) un contrato de servicio posventa o
 - c) una Mercedes ServiceCard del cliente.
- 1.3 El contrato de servicios se completa con un contrato de pago que se realiza telefónicamente entre UNION TANK Eckstein GmbH & Co. KG («**UTA KG**») y el cliente. El proveedor formaliza dicho contrato de pago en calidad de representante de UTA KG. En dicha relación contractual se aplican las regulaciones de UTA KG que se indicaron en la conversación telefónica y que se adjuntan en el e-mail de confirmación.

§ 2 Servicios del Proveedor

- 2.1 En caso de avería del cliente, el proveedor proporciona un taller disponible que, por su parte, acepta la tramitación del pago a través de UTA KG en el bastidor de un contrato de aceptación.
- 2.2 El cliente contrata directamente el taller. El proveedor no está involucrado en la prestación de servicios del taller más allá de la intermediación y no asume ninguna responsabilidad o compromiso respecto a la ejecución de los servicios del taller. El cliente deberá hacerse una idea de la calidad del taller y, si fuera necesario, elegir un taller distinto.
- 2.3 El proveedor asegura que se puedan realizar los trabajos en el vehículo por un importe de 1.500 euros sin que el taller exija compromisos de pago adicionales. Si fueran necesarios importes superiores, el proveedor procurará proporcionar una cobertura mayor a través del concesionario de origen.

- 2.4 Como representante de UTA KG, el proveedor proporciona el contrato de tramitación de pagos entre el cliente y el taller.
- 2.5 Además, el proveedor se encarga de comprobar formalmente la factura emitida por el taller. Mercedes ServiceCard GmbH & Co. KG («MSC KG») realiza dicha tarea en nombre del proveedor.

§ 3 Tramitación del contrato y del pago

- 3.1 El taller responsable de reparación registra los datos del cliente y de la factura en el portal de Service-Card de MSC KG y, tras la reparación, extiende la factura al cliente y la envía a MSC KG por razón del contrato de servicios formalizado con el proveedor. Una vez MSC KG haya autorizado la factura, UTA KG se encarga de la tramitación del pago con el cliente y el taller.

Para ello, UTA KG envía la factura del taller al cliente y añade a la liquidación su factura con la tarifa de servicios de UTA KG.

- 3.2 En caso de que UTA KG comunique al proveedor que el cliente no ha abonado una factura anterior de UTA KG total o parcialmente, el cliente será excluido de cualquier utilización futura del servicio de asistencia en carretera internacional. Al respecto, el proveedor informará al cliente de en siguientes solicitudes.

§ 4 Garantías y responsabilidad

- 4.1 No se ofrece ninguna garantía más allá de los derechos de garantía legales.
- 4.2 La responsabilidad del proveedor se limitará a las infracciones de las obligaciones contractuales. Estas son aquellas obligaciones que el contrato impone al proveedor de acuerdo con su contenido y objeto o cuyo cumplimiento permiten la ejecución del contrato de servicios y en cuyo cumplimiento puede confiar el cliente de forma regular.
- 4.3 Esta responsabilidad queda limitada a los daños típicos y previsibles en el momento de la firma del contrato.
- 4.4 Se excluye una responsabilidad personal de los representantes legales, los auxiliares de ejecución y los empleados del proveedor por los daños originados por estos por negligencia leve. Si se producen daños resultantes de negligencia grave, con excepción de los originados por representantes legales y miembros de la alta dirección, se aplicará la limitación de la responsabilidad correspondiente regulada para el proveedor.
- 4.5 Las limitaciones de responsabilidad de este apartado 5 no se aplican en caso de lesiones que afecten la vida, la integridad física o la salud de personas.

§ 5 Competencia judicial, derecho aplicable y dirección para la notificación de reclamaciones

- 5.1 Las leyes de la República Federal Alemana se aplican a los contratos formalizados mediante pedido a través de la línea directa de asistencia en carretera, siempre que no existan normas de protección de los consumidores en el país de residencia del cliente que tengan primacía en beneficio del cliente.
- 5.2 Si el cliente es un comerciante ejerciendo su actividad profesional en el momento de formalizar el contrato, la jurisdicción exclusiva y la competencia judicial para todas las reclamaciones presentes y futuras que puedan derivarse de o surgir en relación con la presente relación contractual corresponderá a los juzgados competentes del centro de actividad principal del proveedor [en Stuttgart].
- 5.3 La misma jurisdicción y la misma competencia se aplican a los clientes nacionales si su ámbito de jurisdicción general no se encuentra en el territorio nacional, si cambia su domicilio o su lugar de residencia (previamente ubicados en territorio nacional) habitual después de la celebración del

contrato o si su domicilio o lugar de residencia habitual no se conoce en el momento de presentar la reclamación. De lo contrario, los juzgados competentes del lugar de residencia del cliente serán la competencia judicial válida en relación a cualquier reclamación presentada contra el cliente por parte del proveedor.

5.4 Queda excluida la aplicación de la Convención de las Naciones Unidas sobre los Contratos de Compraventa Internacional de Mercaderías del 11 de abril de 1980.

5.5 En caso de que alguna de las disposiciones anteriores no sea válida o deje de serlo, la validez del resto de disposiciones no se verá afectada.

5.6 Dirección para la notificación de reclamaciones:

Para titulares de un Mercedes-Benz Truck
Daimler Truck AG
Fasanenweg 10

70771 Leinfelden-Echterdingen

Para titulares de una furgoneta Mercedes-Benz
Mercedes-Benz AG
Mercedesstraße 120

70372 Stuttgart

§ 6 Información acerca de la resolución de litigios en línea

La Comisión Europea ha establecido una plataforma en Internet para la resolución de litigios en línea (la llamada «plataforma RLL»). La plataforma RLL sirve de instancia para la resolución extrajudicial de litigios relativos a obligaciones contractuales derivadas de los contratos de compraventa en línea. Es posible acceder a la plataforma RLL mediante el siguiente enlace: <http://ec.europa.eu/consumers/odr>

§ 7 Indicación acerca del párrafo 36 de la ley alemana de resolución de litigios de consumo (VSBG)

Según la ley alemana de resolución de litigios de consumo (VSBG), el proveedor no está obligado ni dispuesto a participar en procedimientos de resolución de litigios ante órganos de conciliación de consumo.