



Mercedes-Benz

Trucks you can trust

01.05.2022

Conditions générales de recours au service de dépannage international

§ 1 Conclusion du contrat

- 1.1 Le contrat de prestation de services pour le recours au service de dépannage international entre Daimler Truck AG (pour le propriétaire d'un camion Mercedes-Benz) ou Mercedes-Benz AG, représentée par Daimler Truck AG (pour le propriétaire d'un utilitaire léger Mercedes-Benz) (« **Fournisseur** ») et le client prend effet par téléphone conformément aux règlements énoncés dans le mail envoyé au client ou à son représentant (« **E-mail de confirmation** ») et dans les présentes conditions générales pour le recours au service de dépannage international (« **CG** »). Si le client n'est pas d'accord avec ces dispositions, il est invité à le faire savoir dans les plus brefs délais et en tout état de cause avant remise de l'ordre d'intervention à l'atelier, via la ligne directe du Customer Assistance Center.
- 1.2 La condition préalable pour le recours aux prestations du Fournisseur spécifiées à l'art. 2 est que le sinistre déclaré par le client ne puisse être réglé par
 - a) la garantie du véhicule,
 - b) un contrat de service ou
 - c) une Mercedes ServiceCard du client.
- 1.3 Le contrat de prestation de service est complété par un contrat de paiement conclu par téléphone entre UNION TANK Eckstein GmbH & Co. KG (« **UTA KG** ») et le client. Le Fournisseur conclut ce contrat de paiement en qualité de représentant d'UTA KG. Pour cette relation contractuelle s'appliquent les dispositions d'UTA KG évoquées lors de l'entretien téléphonique et jointes à l'e-mail de confirmation.

§ 2 Prestations du Fournisseur

- 2.1 Le Fournisseur met le client en quête de dépannage en relation avec un atelier disponible qui, de son côté, s'est engagé à traiter le paiement via UTA KG dans le cadre d'un contrat d'acceptation.
- 2.2 L'ordre d'intervention est directement envoyé par le client à l'atelier. Le Fournisseur n'est pas impliqué dans la fourniture des prestations de l'atelier au-delà de la simple mise en relation avec ledit atelier, ne fournit aucune garantie et décline toute responsabilité quant à la qualité de l'exécution des prestations de l'atelier. Il appartient au client de se faire une idée de la qualité de l'atelier et, le cas échéant, de sélectionner un autre atelier.
- 2.3 Le Fournisseur veille à ce que le travail puisse être exécuté sur le véhicule jusqu'à hauteur de 1 500 euros sans que l'atelier ait à exiger une promesse de paiement supplémentaire. Si des montants plus élevés sont nécessaires, le Fournisseur s'efforcera de fournir à l'atelier une couverture supplémentaire via le distributeur local.

- 2.4 Le Fournisseur fournit en tant que représentant d'UTA KG le contrat relatif au règlement des paiements entre le client et l'atelier.
- 2.5 Le Fournisseur veille par ailleurs à ce que la facture établie par l'atelier soit vérifiée sur le plan formel. Mercedes ServiceCard GmbH & Co. KG (« **MSC KG** ») assure cette tâche au nom du Fournisseur.

§ 3 Gestion du contrat et du paiement

- 3.1 L'atelier chargé des réparations enregistre les données des clients et de facturation sur le portail ServiceCard de MSC KG, établit la facture à l'intention du client après la réparation et envoie celle-ci à MSC KG sur la base d'un contrat de prestation de services conclu avec le Fournisseur. Après validation de la facture par MSC KG, UTA KG prend en charge la gestion du paiement avec le client et l'atelier.

UTA KG envoie pour ce faire la facture de l'atelier au client et joint à son décompte une facture séparée pour les frais de service d'UTA KG.

- 3.2 Si UTA KG indique au Fournisseur que le client n'a pas ou pas entièrement réglé une ancienne facture d'UTA KG, le client sera exclu de toute prise en charge par le service de dépannage international. Le Fournisseur en informera le client en cas de demande correspondante.

§ 4 Garanties et responsabilité

- 4.1 Aucune garantie allant au-delà des droits de garantie légaux ne sera accordée.
- 4.2 La responsabilité est uniquement engagée en cas de violation d'obligations essentielles au contrat. Il s'agit d'obligations que le contrat de prestation de services impose au Fournisseur par son contenu et sa finalité, dont le respect rend possible l'exécution réglementaire du contrat de services et dont le client peut croire qu'elles seront respectées régulièrement.
- 4.3 La responsabilité est limitée au dommage caractéristique prévisible au moment de la conclusion du contrat.
- 4.4 Est exclue la responsabilité personnelle des représentants légaux, des préposés et collaborateurs du Fournisseur pour des dommages causés par ces mêmes personnes suite à une négligence légère. La limitation de responsabilité concernant le Fournisseur s'applique de manière correspondante en cas de dommages résultant d'une négligence grave de leur part, à l'exception des représentants légaux et des cadres dirigeants.
- 4.5 La limitation de responsabilité énoncée dans cet article 5 ne s'appliquera pas en cas d'atteinte à la vie, à l'intégrité physique ou à la santé.

§ 5 Lieu de juridiction, droit applicable et adresse aux fins de signification

- 5.1 Les lois de la République Fédérale d'Allemagne s'appliquent aux contrats conclus par commande via la ligne directe du service de dépannage si aucune disposition légale nationale de protection du consommateur du pays dans lequel le client a son domicile ou sa résidence habituelle n'a de préséance en faveur du client.
- 5.2 Si le client est réputé commerçant exerçant son activité commerciale ou indépendante à la conclusion du contrat, les tribunaux compétents du siège social du Fournisseur [à Stuttgart] sont seuls compétents pour tous les recours présents et futurs découlant de la présente relation contractuelle ou s'y rapportant.

- 5.3 La même juridiction et la même attribution de juridiction s'appliquent au client national si son lieu de juridiction n'est pas en Allemagne, s'il change de domicile ou de résidence habituelle après la conclusion du contrat ou si son domicile ou sa résidence habituelle n'est pas connu(e) au moment du dépôt de l'action. Dans le cas contraire, les tribunaux compétents du lieu de résidence du client seront considérés comme le tribunal compétent pour toutes les réclamations du Fournisseur contre le client.
- 5.4 L'applicabilité de la Convention des Nations Unies sur les contrats de vente internationale de marchandises du 11/04/1980 est exclue.
- 5.5 Si l'une ou plusieurs des dispositions ci-dessus s'avèrent ou deviennent nulles, la validité des autres dispositions n'en sera pas affectée.
- 5.6 Adresse aux fins de signification :

Pour le propriétaire d'un camion Mercedes-Benz
Daimler Truck AG
Fasanenweg 10

70771 Leinfelden-Echterdingen

Pour le propriétaire d'un utilitaire léger Mercedes-Benz
Mercedes-Benz AG
Mercedesstraße 120

70372 Stuttgart

§ 6 Renseignements sur le règlement en ligne des litiges

La Commission européenne a créé une plateforme Internet dédiée au règlement en ligne des litiges (plateforme RLL). La plateforme RLL sert de point de contact pour le règlement extrajudiciaire des litiges relatifs aux obligations contractuelles découlant des contrats de vente en ligne. Vous pouvez accéder à la plateforme RLL en cliquant sur le lien suivant : <http://ec.europa.eu/consumers/odr>

§ 7 Indication conformément à l'article 36 de la loi allemande sur le règlement des litiges de consommation (VSBG)

Le Fournisseur n'est ni disposé ni obligé de participer à une procédure visant à régler un litige devant un organisme d'arbitrage des consommateurs conformément à la VSBG.