



Mercedes-Benz

Trucks you can trust

01.05.2022

Condições gerais para a utilização do serviço de assistência internacional em caso de avaria

§ 1 Fechamento de contrato

- 1.1 O contrato de prestação de serviços para a utilização do serviço internacional de assistência em caso de avaria entre a Daimler Truck AG (para proprietários de um caminhão Mercedes-Benz) ou a Mercedes-Benz AG, representada pela Daimler Truck AG (para proprietários de uma van Mercedes-Benz) ("**Fornecedor**") e o cliente se realiza telefonicamente de acordo com os regulamentos descritos no e-mail enviado ao cliente ou ao seu representante ("**e-mail de confirmação**") e nas presentes condições gerais para a utilização do serviço internacional de assistência em caso de avaria ("**CG**"). Se o cliente não concordar com esses regulamentos, ele deverá comunicar sua decisão à linha telefônica Customer Assistance Center de imediato ou sempre antes da contratação da oficina.
- 1.2 A condição para a utilização dos serviços do fornecedor especificados na seção 2 é que o dano comunicado pelo cliente não possa ser processado através
 - a) da garantia do veículo,
 - b) de um contrato de serviço ou
 - c) de um Mercedes ServiceCard do cliente.
- 1.3 O contrato de prestação de serviços é completado por um contrato de pagamento fechado telefonicamente entre a UNION TANK Eckstein GmbH & Co. KG ("**UTA KG**") e o cliente. Nesse âmbito, o fornecedor fecha esse contrato de pagamento como representante da UTA KG. Nessa relação contratual se aplicam os regulamentos da UTA KG, que foram referenciados na chamada telefônica e que estão anexados ao e-mail de confirmação.

§ 2 Serviços do fornecedor

- 2.1 O fornecedor indica ao cliente para a sua avaria uma oficina disponível que, por meio de um contrato de aceitação, aceite processar o pagamento através da UTA KG.
- 2.2 A oficina é contratada diretamente pelo cliente. O fornecedor não está envolvido na prestação dos serviços de oficina, além da indicação da oficina, e não assume qualquer responsabilidade ou concessão de direitos pela execução dos serviços da oficina. O cliente tem o direito de avaliar sua impressão da qualidade da oficina e, se necessário, selecionar outra.
- 2.3 O fornecedor assegura que os trabalhos no veículo até um valor de 1.500 euros podem ser executados sem que a oficina solicite compromissos de pagamento adicionais. Se forem necessários valores mais elevados, o fornecedor se empenhará em fornecer à oficina uma salvaguarda adicional através das concessionárias no país de origem.
- 2.4 Como representante da UTA KG, o fornecedor serve de intermediário do contrato de processamento dos pagamentos entre o cliente e a oficina.

- 2.5 Além disso, o fornecedor se certifica que a fatura emitida pela oficina é verificada formalmente. Essa tarefa é realizada pelo Mercedes ServiceCard GmbH & Co. KG ("MSC KG"), em nome do fornecedor.

§ 3 Processamento do contrato e do pagamento

- 3.1 A oficina que executa a reparação registra os dados do cliente e de pagamento no Service Card Portal da MSC KG e emite, após a reparação, a fatura para o cliente e a envia para a MSC KG com base em um contrato de prestação de serviços fechado com o fornecedor. Após a liberação da fatura pela MSC KG, a UTA KG assume o processamento do pagamento com o cliente e a oficina.

Para isso, a UTA KG envia a fatura da oficina para o cliente e anexa uma fatura separada para a taxa de serviço da UTA KG.

- 3.2 Se a UTA KG comunicar ao fornecedor que o cliente não liquidou ou não liquidou totalmente uma fatura anterior da UTA KG, o cliente será excluído da utilização futura do serviço internacional de assistência em caso de avaria e será informado pelo fornecedor mediante consulta correspondente.

§ 4 Garantias e responsabilidade

- 4.1 As garantias decorrentes de direitos legais de prestação de garantia não são garantidas.
- 4.2 A responsabilidade do fornecedor se aplica somente em caso de violação de obrigações essenciais do contrato, ou seja, obrigações impostas aos fornecedor em sequência do conteúdo e da finalidade do contrato de prestação de serviços ou somente cujo cumprimento permita a execução correta do contrato de prestação de serviço e em cuja observância o cliente deve poder confiar regularmente.
- 4.3 Essa responsabilidade se limita aos danos típicos previsíveis no momento de fechamento do contrato.
- 4.4 Fica excluída a responsabilidade pessoal de representantes legais, agentes indiretos e funcionários do fornecedor por danos causados por negligência leve sua. A danos causados por negligência grave sua se aplica a limitação de responsabilidade regulamentada a esse respeito para o fornecedor, com exceção dos representantes legais e dos quadros de chefia.
- 4.5 As limitações de responsabilidade desse setor 5 não se aplicam em caso de danos fatais, corporais e de saúde.

§ 5 Jurisdição, legislação aplicável e endereço para citação

- 5.1 A legislação da República Federal da Alemanha se aplica a contratos fechados através da linha telefônica de assistência em caso de avaria, desde que não prevaleçam, em favor do cliente, leis nacionais de proteção ao consumidor no país em que o cliente tem o seu domicílio ou residência habitual.
- 5.2 Se o cliente for um comerciante no exercício de sua atividade comercial ou como profissional independente no momento de fechamento do contrato, a competência exclusiva e a jurisdição para todas as reivindicações atuais e futuras decorrentes ou relacionadas com essa relação contratual pertencem às autoridades judiciais competentes na sede do fornecedor [em Stuttgart].
- 5.3 A mesma competência exclusiva e jurisdição são válidas para o cliente nacional, caso ele não possua o seu foro geral nesse país, se ele alterar o seu domicílio nacional ou a sua residência nacional habitual após o fechamento do contrato ou se o seu domicílio ou a sua residência habitual não forem conhecidos no momento da apresentação da queixa. Caso contrário, o foro correto para todas as reivindicações do fornecedor diante do cliente são as autoridades judiciais competentes no local de residência do cliente.

5.4 Está excluída a aplicação do Tratado das Nações Unidas sobre contratos de venda internacional de mercadorias, de 11 de Abril de 1980.

5.5 Se uma ou mais das disposições anteriormente referidas forem ou se tornarem inválidas, a validade das demais condições não será afetada.

5.6 Endereço para citação:

Para proprietários de um caminhão Mercedes-Benz
Daimler Truck AG
Fasanenweg 10

70771 Leinfelden-Echterdingen

Para proprietários de uma van Mercedes-Benz
Mercedes-Benz AG
Mercedesstraße 120

70372 Stuttgart

§ 6 Informações sobre a resolução de conflitos online

A Comissão da União Europeia criou uma plataforma de internet para a resolução online de conflitos (a chamada "plataforma RLL"). A plataforma RLL atua como ponto de contato para a resolução extrajudicial de litígios relativos a obrigações contratuais originárias de contratos de compra e venda online. A plataforma RLL pode ser acessada através do link a seguir: <http://ec.europa.eu/consumers/odr>

§ 7 Nota conforme § 36 da Lei Alemã de Resolução de Conflitos de Usuários (VSBG)

O fornecedor não está disposto nem obrigado a participar em processos de resolução de um conflito diante de uma instância de arbitragem, segundo a VSBG.