



Mercedes-Benz

Trucks you can trust

01.05.2022

## Condiții generale pentru utilizarea serviciilor internaționale de asistență în caz de pană

### § 1 Încheierea contractului

- 1.1 Contractul de prestări-servicii pentru utilizarea serviciilor de asistență internațională în caz de pană încheiat între Daimler Truck AG (pentru deținător al unui autocamion Mercedes-Benz) respectiv Mercedes-Benz AG, reprezentat de către Daimler Truck AG (pentru deținător al unui Transporter Mercedes-Benz)(„Furnizor“) și client este încheiat prin telefon dar și prin e-mailul trimis clientului sau reprezentantului acestuia („E-mail de confirmare“), în care sunt specificate condițiile generale pentru utilizarea serviciilor de asistență internațională în caz de pană („AB“). În cazul în care clientul nu este de acord cu aceste reglementări, trebuie să înștiințeze imediat linia de asistență telefonică de la Customer Assistance Center, cel mai târziu înainte de solicitarea la atelier.
- 1.2 Condiția obligatorie pentru utilizarea serviciilor furnizorului, specificate la paragraful 2, este ca pagubele semnalate de client să nu poată fi derulate prin intermediul
  - a) garanției autovehiculului,
  - b) al unui contract de service sau
  - c) al unui Mercedes ServiceCard al clientului.
- 1.3 Contractul de prestări-servicii este completat de un contract de plată, care se încheie telefonic, între UNION TANK Eckstein GmbH & Co. KG („UTA KG“) și client. Furnizorul încheie acest contract de plată, în calitate de reprezentant UTA KG. Pentru acest raport contractual sunt valabile reglementările UTA KG, la care s-a făcut referire în discuția telefonică și care sunt anexate în e-mailul de confirmare.

### § 2 Serviciile furnizorului

- 2.1 Furnizorul asigură clientului, pentru cazul de pană respectiv, un atelier disponibil, care și-a exprimat acordul, în cadrul unui contract de acceptanță, pentru efectuarea plății de către UTA KG.
- 2.2 Atelierul este însărcinat direct de către client. Furnizorul nu este implicat în realizarea serviciilor de atelier, cu excepția intermedierei în ceea ce privește atelierul, și nu preia niciun fel de răspundere sau de garanție pentru executarea serviciilor de către atelier. Clientul trebuie să își facă singur o părere despre calitatea atelierului și, după caz, să aleagă un alt atelier.
- 2.3 Furnizorul se asigură ca lucrările la autovehicul pot fi executate până la o sumă de 1.500 Euro, fără ca atelierul să solicite promisiuni suplimentare de plată. Dacă sunt necesare sume mai mari, furnizorul se străduiește să medieze o asigurare mai mare prin intermediul comerciantului local.
- 2.4 Furnizorul intermediază, în calitate de reprezentant UTA KG, contractul pentru derularea plăților între client și atelier.
- 2.5 În plus, furnizorul ia măsuri pentru ca factura emisă de atelier să fie verificată formal. Această operațiune este executată de Mercedes ServiceCard GmbH & Co. KG („MSC KG“) în numele furnizorului.

### **§ 3 Derularea contractului și a plății**

- 3.1 Atelierul de reparații înregistrează datele clientului și cele de facturare în Service-Card-Portal MSC KG și, după reparație, emite factura pentru client și o transmite la MSC KG în baza unui contract de prestări-servicii încheiat cu furnizorul. După autorizarea facturii de către MSC KG, UTA KG preia desfășurarea plății de la client și atelier.

De asemenea, UTA KG transmite clientului factura atelierului și adaugă în suma calculată o factură separată pentru taxa de prestări-servicii din partea UTA KG.

- 3.2 În cazul în care UTA KG transmite clientului că clientul nu a achitat sau a achitat incomplet o factură anterioară emisă de UTA KG, clientul este exclus de la utilizarea ulterioară a serviciilor de asistență internațională în caz de pană. Furnizorul îl va informa pe client printr-o solicitare în acest sens.

### **§ 4 Garanții și răspundere**

- 4.1 Nu sunt oferite garanții care depășesc legislația privind acordarea garanțiilor.
- 4.2 Responsabilitatea furnizorului se aplică doar în cazul încălcării obligațiilor contractuale. Acestea sunt obligații pe care contractul de prestări-servicii, pe baza conținutului și scopului său, dorește să le impună furnizorului sau a căror îndeplinire a putut face posibilă derularea corectă a contractului de prestări-servicii și pe respectarea căreia clientul se poate baza în mod regulat.
- 4.3 Această răspundere este limitată la pagubele tipice previzibile la momentul încheierii contractului.
- 4.4 Este exclusă răspunderea personală a reprezentanților legali, a agenților și angajaților furnizorului pentru prejudicii cauzate de aceștia din neglijență simplă. Pentru pagube provocate de aceștia din neglijență gravă, cu excepția reprezentanților legali și a conducerii, se aplică în mod corespunzător limitarea răspunderii reglementată în acest sens pentru furnizor.
- 4.5 Limitarea răspunderii din paragraful 5 nu se aplică în cazul în care se aduce atingere vieții, integrității corporale și sănătății.

### **§ 5 Instanța competentă, dreptul aplicabil și adresa pentru formularea plângerilor**

- 5.1 Legile Republicii Federale Germania se aplică contractelor încheiate prin intermediul comenzilor pentru asistență în caz de pană Hotline, cu condiția să nu prevaleze nicio reglementare națională referitoare la protecția consumatorului în favoarea clientului în țara în care clientul își are domiciliul sau reședința obișnuită.
- 5.2 În cazul în care clientul este considerat comerciant, care, în momentul încheierii contractului, acționează în sensul exercitării activității sale profesionale comerciale sau ca persoană fizică autorizată, jurisdicția exclusivă și locul de jurisdicție pentru toate pretențiile actuale și viitoare, care decurg din sau în legătură cu această relație contractuală, revin instanțelor competente de la sediul central al furnizorului [în Stuttgart].
- 5.3 Aceeași jurisdicție și același loc de jurisdicție se aplică clientului național, dacă acesta nu își are domiciliul general pe teritoriul național, dacă își schimbă domiciliul sau reședința națională după încheierea contractului sau dacă nu se cunoaște domiciliul sau reședința în momentul depunerii plângerii. În caz contrar, competența revine tribunalelor de la locul de reședință al clientului, ca loc de jurisdicție corect în ceea ce privește toate pretențiile formulate de către furnizor față de client.
- 5.4 Este exclusă aplicabilitatea Convenției Organizației Națiunilor Unite privind contractele de vânzare internațională a mărfurilor, din 11 aprilie 1980.
- 5.5 Dacă una sau mai multe din dispozițiile menționate anterior sunt sau devin nevalide, valabilitatea celorlalte dispoziții rămâne neafectată.

5.6 Adresă de corespondență pentru plângeri:

Pentru deținător al unui autocamion Mercedes-Benz  
Mercedes-Benz

Daimler Truck AG  
Fasanenweg 10

70771 Leinfelden-Echterdingen

Pentru deținător al unui Transporter

Mercedes-Benz AG  
Mercedesstraße 120

70372 Stuttgart

**§ 6 Informații referitoare la soluționarea online a litigiilor**

Comisia UE a creat o platformă web pentru soluționarea online a litigiilor între întreprinderi (așa-numita „platformă SOL”). Platforma OS servește ca punct central pentru soluționarea extrajudiciară a litigiilor privind obligațiile contractuale care decurg din contractele de achiziționare online. Puteți vizita Platforma SOL cu următorul link: <http://ec.europa.eu/consumers/odr>

**§ 7 Indicație conform paragrafului 36 din Legea germană cu privire la soluționarea alternativă a litigiilor în cauze în care sunt implicați consumatorii (VSBG)**

Furnizorul nu este dispus, nici obligat să participe la procedurile de soluționare a litigiilor în fața unei comisii de arbitraj a consumatorilor, în conformitate cu VSBG.