

CONDICIONES GENERALES DE CONTRATACIÓN DE MERCEDES SERVICECARD GMBH & CO. KG

Índice de contenidos

1. Ámbito de aplicación y modificación de las presentes condiciones generales de contratación
2. Disponibilidad y accesibilidad
3. Socios de servicios MSC
4. Medios de aceptación
5. Mediación de servicios
6. Límite de financiación del cliente
7. Obligaciones de información y notificación del cliente
8. Rendimiento deficiente de los socios de servicios de MSC
9. Tasas y otros gastos
10. Facturación, cobro y pago correctos
11. Obligación de información y responsabilidad en caso de utilización no autorizada de un medio de aceptación
12. Bloqueo de medios de aceptación
13. Limitación de responsabilidad
14. Rescisión y finalización del contrato
15. Protección de datos
16. Legislación aplicable y jurisdicción
17. Otras disposiciones

1. Ámbito de aplicación y modificación de las presentes condiciones generales de contratación

- a. Estas Condiciones Generales de Contratación («CGC») se aplican a toda la relación contractual entre Mercedes ServiceCard GmbH & Co. KG, Mainparkstr.2, 63801 Kleinostheim, Germany («MSC») y el cliente MSC («Cliente») en su versión vigente. Tras la finalización de la relación contractual, estas CGC seguirán vigentes hasta que la relación comercial se haya resuelto por completo. Las condiciones del cliente que sean contradictorias o divergentes no serán vinculantes, incluso si MSC ejecuta el contrato sin oponerse expresamente a dichas condiciones. La presente versión sustituye a todas las versiones anteriores de las CGC.
- b. La relación comercial entre MSC y el cliente se basa en un contrato entre el cliente y MSC («Contrato de cliente»), que entra en vigor en el momento de la aceptación de la solicitud de tarjeta del cliente por parte de MSC, pero a más tardar en el momento de la utilización de los soportes de aceptación enviados al cliente por MSC (en particular las tarjetas de servicio, para más detalles véase el punto 3 más adelante). En cualquier caso, estas CGC formarán parte integral del contrato del cliente.
- c. MSC tiene derecho a modificar las CGC con efectos para el futuro siempre que sea necesario por razones válidas, es decir, debido a la modificación de leyes o sentencias del tribunal supremo, cambios técnicos, nuevos requisitos organizativos del transporte masivo, brechas normativas en las CGC, cambios en las condiciones del mercado u otras razones comparables y no suponga una desventaja injustificada para el cliente. MSC informará al cliente al respecto en forma de texto.
Si el cliente (a) no se opone a la respectiva modificación en forma de texto en el plazo de seis (6) semanas tras la recepción de la notificación de la modificación o (b) utiliza el servicio contractual de MSC después de la fecha de notificación de la entrada en vigor prevista, ello se considerará como consentimiento a la modificación. MSC informará específicamente al cliente de este consentimiento ficticio y del

derecho de oposición en las respectivas notificaciones de cambio, así como de las consecuencias de su uso continuo.

2. Disponibilidad y accesibilidad

Por lo general, puede ponerse en contacto con el Servicio de atención al cliente de MSC de lunes a viernes de 08.00 a 17.00 horas (excepto los días festivos).

3. Socios de servicios MSC

- a. MSC permite a sus clientes obtener servicios relacionados con el funcionamiento de un vehículo comercial de las marcas de Daimler Truck Group de socios de servicio afiliados contractualmente a MSC («Socios de servicios MSC»). Estos servicios incluyen la compra de servicios (por ejemplo, reparación, repuestos, mantenimiento, servicio de averías de emergencia) y otros servicios relacionados con el vehículo.
- b. MSC se esfuerza constantemente por ampliar la red de socios de servicios y puntos de aceptación de MSC. La red de puntos de aceptación de MSC está, por su propia naturaleza, sujeta a cambios y MSC no puede garantizar que un determinado socio de servicios o punto de aceptación de MSC siga formando parte de la red de puntos de aceptación de MSC.

4. Medios de aceptación

- a. MSC proporciona al cliente medios de aceptación con los que el cliente puede acreditarse para la compra sin efectivo de servicios a los socios de servicios de MSC. Los medios de aceptación son, en particular, las tarjetas de servicio y las aplicaciones para uso en dispositivos móviles.
- b. MSC permite a sus clientes adquirir o utilizar servicios relacionados con el funcionamiento de un vehículo comercial ofrecidos a través de MSC de socios de servicio afiliados por contrato y sus puntos de servicio sin utilizar dinero en efectivo. El cliente deberá asegurarse de que los medios de aceptación puestos a su disposición por MSC solo sean utilizados de conformidad con el contrato por personas autorizadas por él para ello que obtengan servicios relacionados con el vehículo de los socios de servicios de MSC en su nombre («usuarios autorizados»).
- c. El cliente no está autorizado a proporcionar medios de aceptación a terceros ni a obtener servicios para terceros mediante medios de aceptación. Los terceros también son subcontratistas o empresas del grupo. Los medios de aceptación se utilizan exclusivamente con fines comerciales. No está permitido el uso privado.
- d. Todos los medios de aceptación siguen siendo propiedad de MSC. El medio de aceptación debe guardarse con cuidado y protegerse del acceso de terceros no autorizados. En particular, debe evitarse guardar una transferencia de un medio de aceptación en un vehículo sin vigilancia.
- e. Los socios de servicios de MSC están autorizados a verificar la elegibilidad del propietario del medio de aceptación. Para ello, el socio de servicios de MSC podrá solicitar al propietario del medio de aceptación que presente documentos oficiales de identificación, el permiso de circulación del vehículo de motor o un documento comparable, el contrato de alquiler del vehículo o documentos similares, y podrá denegar entregas y servicios si sospecha que el medio de aceptación utilizado se está utilizando sin autorización, está caducado o bloqueado.

5. Mediación de servicios

- a. MSC organiza los servicios del socio de servicios de MSC para el cliente. Esto crea un contrato directo entre el socio de servicios de MSC y el cliente. MSC ejecutará el presente contrato en el marco de una relación contractual de agencia con el cliente por cuenta del cliente, es decir, MSC ejecutará la contraprestación debida al socio de servicios de MSC en nombre y por cuenta del cliente y adquirirá a cambio derechos de anticipo y reembolso de gastos por parte del socio de servicios de MSC (procedimiento de reembolso de gastos).
- b. Para la compra de los servicios del socio de servicios MSC, se aplicarán de forma uniforme las normas que el socio de servicios MSC acuerde con el usuario del medio de aceptación autorizado por el cliente (es decir, por regla general se aplicarán las condiciones generales del socio de servicios MSC), a menos que se acuerde otra cosa en el punto 8 siguiente. El cliente no tiene derecho a acordar cambios con el socio de servicios de MSC a expensas de MSC.
- c. El cliente deberá presentar de inmediato cualquier reclamación al socio de servicio de MSC. Deberá informarse de ello al MSC. Las reclamaciones que el socio de servicios de MSC no solucione deberán notificarse sin demora a MSC en forma de texto.
- d. El cliente está obligado a pagar a MSC todas las reclamaciones de reembolso de gastos derivadas de los contratos de agencia acordados en virtud del punto 5a., en cada caso por el valor nominal de la reclamación, más los honorarios y otros gastos acordados en virtud del punto 9 de las presentes CGC.
- e. MSC o los socios de servicios de MSC no están obligados a prestar un servicio antes de la celebración de un contrato individual para un servicio. Además, en el caso de un contrato individual para un servicio, no existe obligación de cumplimiento en caso de fuerza mayor, falta de entrega por parte de los proveedores anteriores o cambios en la red de socios de servicios de MSC si éstos impiden o dificultan la entrega.

6. Límite de financiación del cliente

- a. MSC establece límites de financiación específicos para el cliente (en total y/o para medios de aceptación individuales). El límite de financiación es el valor máximo hasta el que el cliente puede utilizar los servicios. MSC no puede garantizar en todos los casos que el retiro de los servicios esté técnicamente excluido en caso de descubierto.
- b. MSC será
 - aa. responsable en caso de deterioro de la solvencia del cliente,
 - bb. si el cliente no cumple con sus obligaciones de conformidad con el punto 7,
 - cc. si el cliente incurre en demora de pago
 - dd. o si el cliente no puede demostrar que sigue siendo solvente,el cliente tendrá derecho a reducir unilateralmente el límite de crédito a su discreción razonable de conformidad con el artículo 315 del Código Civil alemán (BGB). Los derechos legales de MSC, en particular de conformidad con el artículo 321 del Código Civil alemán (BGB), no se verán afectados.

7. Obligaciones de información y notificación del cliente

- a. MSC tiene derecho a obtener información sobre el cliente de agencias y entidades de crédito.
- b. El cliente está obligado a informar inmediatamente a MSC en forma de texto sobre todas las circunstancias que repercutan en su solvencia u otros aspectos de la ejecución del contrato. Esto también se aplica a los cambios en dichas circunstancias que se produzcan después de la celebración del contrato con

el cliente. En consecuencia, el cliente deberá informar a MSC, en particular,

- aa. de cualquier cambio en el titular de la empresa (el propietario de su empresa), del retiro o adición de accionistas, del retiro o adición de representantes de órganos corporativos, del cambio de sus datos bancarios, de la forma jurídica de su empresa, del cambio de dirección o de conexiones de telecomunicaciones y/o del cambio o cese de operaciones comerciales (indicando la disponibilidad futura de los propietarios y directores gerentes) y
 - bb. números de matrícula o cambio de vehículo de motor.
- El cliente debe entregar los medios de aceptación afectados por un cambio de MSC, en particular si cambia el número de matrícula del vehículo o éste se da de baja o se vende, o si cambia la razón social de la empresa del cliente.
- c. El cliente también está obligado a informar a MSC sin que se le pregunte sobre todos los números de IVA que se le hayan concedido en base a registros de IVA en estados de la UE y de la AELC («número de identificación a efectos del IVA» y/o «números de identificación fiscal a efectos del IVA» con o sin «designación de un representante fiscal») así como sobre cualquier cambio dentro de estos registros de IVA en forma de texto sin demora y a justificar dichos cambios fuera de su país de residencia mediante pruebas oficiales. Los clientes domiciliados fuera de la UE están obligados a acreditar su condición de empresarios mediante un certificado de sus autoridades fiscales (el llamado certificado de empresario) o similar, en el que se indique su número de identificación fiscal a efectos del IVA.
 - d. El cliente será responsable de todos los daños y gastos en que incurra MSC como consecuencia de la comunicación tardía de información de conformidad con el punto 7c.

8. Rendimiento deficiente de los socios de servicios de MSC

- a. Si la prestación de un socio de servicios de MSC es defectuosa o si se produce otro incumplimiento del contrato, las reclamaciones del cliente se dirigirán directamente contra el socio de servicios de MSC.
- b. Independientemente de los contratos celebrados de conformidad con el punto 5, el cliente deberá notificar al socio de servicios de MSC en forma de texto cualquier defecto en la prestación del socio de servicios de MSC de la siguiente manera:
 - aa. En caso de defectos reconocibles, en un plazo de 24 horas a partir de la recepción del servicio,
 - bb. en caso de defectos no aparentes, en las 24 horas siguientes al descubrimiento del defecto.

El cliente debe enviar a MSC una copia de la notificación. Las demás obligaciones del cliente derivadas de los contratos celebrados de conformidad con el punto 5 (y, por tanto, por regla general, las condiciones generales del socio de servicios de MSC) no se verán afectadas.

9. Tasas y otros gastos

- a. Otros gastos, como las tasas de recordatorio y de cobro en que incurra MSC por causas imputables al cliente, serán reembolsados por el cliente a MSC. Si el cliente no reembolsa los gastos, MSC podrá rechazar definitivamente el uso de los medios de aceptación y rescindir la relación contractual.
- b. El cliente asumirá todos los gastos asociados a la operación de pago, por ejemplo, los gastos de transacción y los gastos de divisas.

10. Facturación, cobro y pago correctos

- a. La obligación de pago del cliente por los servicios prestados por MSC y/o el socio de servicios de MSC se origina cuando se utilizan los servicios.

- b. Por lo general, MSC factura los servicios adquiridos por el cliente de forma bimensual (el día 15 del mes y el último día del mes).
- c. El pago del cliente a MSC se efectuará en euros. Las facturas de los socios de servicios de MSC que no se emitan en euros se convertirán a euros. Para ello, se utilizará el tipo de cambio del Banco Central Europeo en la fecha de registro de la factura del socio de servicios de MSC con MSC. No está permitido que el cliente utilice otros tipos de conversión.
- d. La factura puede facilitarse por vía electrónica o, en casos excepcionales, en papel (por correo postal).
- e. El cliente deberá pagar la factura de MSC en un plazo de 20 días. MSC podrá acordar un plazo de pago diferente en casos específicos.
- f. El cliente comprobará la factura de MSC inmediatamente después de recibirla y la notificará a MSC, indicando todos los datos que se objetan en la factura y los motivos completos de su objeción. Si la notificación no se realiza en un plazo de 8 semanas a partir de la recepción de la factura por parte del cliente, se considerará que la factura ha sido aprobada, a menos que haya sido imposible comprobar la factura por causas ajenas al cliente. MSC indicará esta circunstancia legal por separado en sus facturas.
- g. Si el cliente no paga una reclamación de MSC dentro del plazo de pago acordado, por ejemplo, debido a la no amortización de adeudos domiciliados, incurrirá en mora de forma inmediata. Queda reservado el derecho a reclamar daños y perjuicios por demora. El cliente no incurrirá en mora mientras la prestación no se cumpla debido a una circunstancia de la que no sea responsable.
- h. En la medida en que un tercero preste el servicio para el cliente, MSC podrá oponerse a ello y rechazar el servicio del tercero aunque el cliente no se oponga al servicio del tercero.
- i. MSC ofrece al cliente la posibilidad de efectuar los pagos por transferencia bancaria o por transferencia directa SEPA. MSC enviará al cliente un preaviso a más tardar un (1) día hábil bancario antes de la respectiva domiciliación. El cliente designará la cuenta de liquidación de MSC para todas las solicitudes de reembolso. El Cliente autoriza a MSC a efectuar reembolsos en la cuenta de liquidación corriente. MSC tiene derecho a deducir de estos reembolsos sus propios créditos frente al cliente.

11. Obligación de información y responsabilidad en caso de utilización no autorizada de un medio de aceptación

- a. Si el cliente descubre o sospecha la pérdida o robo, uso indebido u otro uso no autorizado de cualquiera de los medios de aceptación utilizados por él, deberá notificarlo inmediatamente a MSC, representantes legales o auxiliares ejecutivos, indicando el número de cliente y de medio de aceptación, matrícula del vehículo, país, lugar, hora y naturaleza del incidente («notificación de bloqueo»). La notificación de bloqueo puede realizarse por teléfono, por correo electrónico o por escrito a los datos de contacto facilitados al cliente a efectos de la notificación de bloqueo (véase en particular <https://www.mercedesservicecard.de/es/soporte>). La notificación de bloqueo se considerará recibida en cuanto el cliente haya facilitado toda la información necesaria para el control de la legitimación.
- a. Asimismo, el cliente deberá denunciar inmediatamente cualquier robo o uso indebido de un medio de aceptación a la autoridad policial competente. El cliente facilitará a MSC una copia de la notificación.
- b. El cliente será responsable de todas las reclamaciones de MSC derivadas de transacciones realizadas mediante el uso indebido del medio de aceptación hasta que la notificación de

bloqueo de conformidad con el punto 12a. haya sido implementada en el sistema de autorización de MSC (dicha implementación deberá tener lugar sin demora indebida, pero a más tardar dentro de las dos (2) horas siguientes a su recepción). El cliente también será responsable de las reclamaciones por transacciones realizadas a pesar de la aplicación de la notificación de bloqueo en el sistema de autorización MSC si el cliente es responsable del uso indebido del medio de aceptación. Esto se aplicará en particular si incumple sus obligaciones de manipular el medio de aceptación de conformidad con el punto 4 o si ha permitido de otro modo el uso indebido incumpliendo de forma deliberada o negligente sus obligaciones contractuales. Si MSC no ha hecho todo lo razonablemente posible en el marco de los sistemas técnicos existentes para evitar el uso indebido, se tendrá en cuenta la correspondiente negligencia concurrente.

- c. El cliente también es responsable de las transacciones realizadas con un medio de aceptación falsificado, siempre que la falsificación haya sido posible por el incumplimiento de las obligaciones del cliente en virtud del punto 4.

12. Bloqueo de medios de aceptación

MSC bloqueará los medios de aceptación del cliente cuando reciba una notificación de bloqueo del cliente. MSC podrá bloquear los medios de aceptación por razones de hecho, teniendo en cuenta las preocupaciones legítimas del cliente. El cliente será informado sin demora de cualquier bloqueo. Existe una razón objetiva en particular

- a. si hay indicios de uso indebido (inminente),
- b. en caso de sobrepasar el límite de crédito de acuerdo con el punto 6, o
- c. si el cliente incumple sus obligaciones en virtud del contrato de cliente (incluidas estas CGC).

13. Limitación de responsabilidad

- b. MSC será responsable, sin limitación alguna, de los daños resultantes de lesiones a la vida, el cuerpo o la salud causadas por un incumplimiento intencionado o negligente de las obligaciones por parte de MSC. MSC también será responsable, sin limitación alguna, de cualquier otro daño resultante de un incumplimiento doloso o gravemente negligente de sus obligaciones por parte de MSC.
- c. En caso de daños debidos al incumplimiento por simple negligencia de obligaciones fundamentales para la ejecución razonable y correcta del contrato y en cuyo cumplimiento el cliente confía y puede confiar en consecuencia (obligaciones fundamentales), la responsabilidad de MSC se limitará a los daños típicamente previsibles.
- d. Quedan excluidas cualesquiera otras reclamaciones por daños y perjuicios, sin perjuicio de lo dispuesto en el punto 13d. siguiente.
- e. Las limitaciones y exclusiones de responsabilidad de conformidad con el punto 13 no afectarán a la responsabilidad de MSC en virtud de las disposiciones legales obligatorias de la Ley de responsabilidad por productos defectuosos, debida a la ocultación fraudulenta de un defecto y a la asunción de una garantía por la calidad de un artículo.
- f. El punto 13 se aplica a cualquier reclamación contra MSC por parte del cliente, independientemente del fundamento jurídico, en particular a la responsabilidad contractual y extracontractual.
- g. En la medida en que la responsabilidad de MSC esté limitada o excluida en virtud del punto 13, las limitaciones o exclusiones se aplicarán también a la responsabilidad personal de los empleados, representantes legales y agentes de MSC en caso de reclamación directa por parte del cliente.

- h. MSC no se hace responsable de los daños de los que no sea responsable, por ejemplo, en caso de fallos del sistema o de falta de disponibilidad de los centros de control de los servicios de emergencia.

14. Rescisión y finalización del contrato

- a. El contrato con el cliente tendrá una duración indefinida hasta que cualquiera de las partes lo rescinda de conformidad con lo dispuesto en el presente punto 14.
- b. El cliente podrá rescindir el contrato de cliente en su totalidad o con respecto a los medios de aceptación individuales con un preaviso de treinta (30) días naturales al final del mes. No es necesario exponer los motivos.
- c. MSC podrá rescindir el contrato del cliente en su totalidad o con respecto a los medios de aceptación individuales con un preaviso de treinta (30) días naturales al final del mes. No es necesario exponer los motivos.
- d. El derecho de cada una de las partes a rescindir el contrato del cliente en su totalidad o con respecto a un medio de aceptación individual por causa justificada no se verá afectado. Existe una causa justificada para la rescisión por parte de MSC, en particular
 - aa. en caso de uso indebido reiterado de un medio de aceptación,
 - bb. en caso de impago de los créditos de MSC a pesar de la fecha de vencimiento y del recordatorio,
 - cc. en caso de revocación de la orden de domiciliación acordada o del mandato de domiciliación SEPA, o
 - dd. en caso de deterioro de la solvencia del cliente o si éste incumple sus obligaciones en virtud del punto 7.
- e. Si existe un saldo acreedor para el cliente en el marco de la gestión de créditos, este saldo acreedor expira inmediatamente en caso de rescisión del contrato con el cliente.
- f. Toda rescisión requiere una declaración de rescisión en forma de texto y entra en vigor en el momento de su recepción.
- g. En la fecha efectiva de rescisión, el cliente deberá dejar de utilizar los medios de aceptación en cuestión y devolverlos a MSC sin demora o destruirlos a petición de MSC.

15. Protección de datos

- a. MSC procesa los datos personales únicamente en el marco de las disposiciones de la ley de protección de datos (en particular, la DSGVO y la BDSG) para sus propios fines (en particular, para prestar los servicios adeudados en virtud del contrato con el cliente). Esto también incluye, sujeto a la permisibilidad de la ley de protección de datos, la transferencia de datos personales a terceros (por ejemplo, socios de servicios de MSC).
- b. MSC tiene derecho a procesar datos principales y datos de transacciones del cliente, así como de las personas de contacto y empleados del cliente (por ejemplo, conductores) en la medida en que sea necesario para el soporte habitual y/o la correcta ejecución de los servicios. En este marco, MSC, con el consentimiento del cliente otorgado mediante la celebración del presente contrato de cliente, transmite los datos generados por las transacciones comerciales y transmitidos por el cliente a MSC (incluyendo, en determinadas circunstancias, datos personales) para un fin específico, en particular dentro del Grupo Daimler Truck (por ejemplo, a otras empresas nacionales de Daimler Truck o agentes generales). La transferencia de datos como los datos de la empresa y la dirección, así como información sobre transacciones comerciales, se lleva a cabo para el cumplimiento de las obligaciones contractuales, así como para la mejora de las ofertas de servicios al cliente. Todo procesamiento, incluida la transmisión de datos personales, se llevará a cabo de

conformidad con los requisitos legales de protección de datos. En caso de transferencia de datos personales a MSC, el cliente garantiza que tiene derecho a hacerlo. En su caso, el cliente está sujeto a la obligación de celebrar un acuerdo por separado con MSC sobre el procesamiento por encargo (por ejemplo, en el caso de soportes de aceptación personalizados). La política de privacidad actual de la aplicación de tarjetas de MSC está publicada en https://www.mercedesservicecard.de/media/ka_ds_es.pdf.

- c. El cliente se compromete a informar de la política de privacidad de MSC a los usuarios autorizados y demás personas que trabajen para el cliente cuyos datos procese MSC.

16. Legislación aplicable y jurisdicción

- a. Las presentes CGC y la relación contractual con el cliente, así como todas las reclamaciones derivadas de las mismas o relacionadas con ellas, incluidas las reclamaciones extracontractuales, se regirán por la legislación alemana, con exclusión de las disposiciones sobre conflicto de leyes aplicables en virtud de dicha legislación y de la Convención de las Naciones Unidas sobre los Contratos de Compraventa Internacional de Mercaderías (CISG).
- b. El lugar de cumplimiento y la jurisdicción exclusiva, también internacional, para todas las disputas derivadas del contrato del cliente o relacionadas con él, también para reclamaciones extracontractuales, es Aschaffenburg, Alemania. Las disposiciones legales imperativas, en particular las relativas a las competencias exclusivas, no se verán afectadas.

17. Otras disposiciones

- a. Si alguna de las disposiciones de estas CGC fuera o llegara a ser inválida, la validez del resto de las disposiciones no se verá afectada.
- b. El cliente solo podrá deducir sus propias reclamaciones de las reclamaciones de MSC si su contrademanda es indiscutible o ha sido adjudicada definitivamente o si se trata de contrademandas de la misma relación jurídica; esto también se aplica a la afirmación de derechos de retención por parte del cliente.
- c. No existen acuerdos verbales complementarios.
- d. En la medida en que estas CGC requieran la forma textual, las declaraciones escritas o electrónicas, por ejemplo por correo electrónico, serán suficientes para el cumplimiento de estas CGC.
- e. Para las relaciones comerciales con clientes extranjeros, se aplicarán también las presentes condiciones generales de contratación en idioma alemán. Las traducciones puestas a disposición de los clientes extranjeros en el idioma del país del cliente o en inglés son únicamente un servicio especial, pero legalmente no vinculante, prestado por MSC y están destinadas a facilitar una mejor comprensión. En caso de disputa sobre la interpretación, prevalecerá siempre el texto en alemán.

Con estas indicaciones le informamos sobre el procesamiento de sus datos personales por parte de Mercedes ServiceCard GmbH & Co. KG y sus derechos asociados.