

CONDITIONS GÉNÉRALES MERCEDES SERVICECARD GMBH & CO. KG

Table des matières

1. Champ d'application et modification des présentes CGV
2. Disponibilité et joignabilité
3. Partenaires de service MSC
4. Supports d'acceptation
5. Fourniture des prestations
6. Limite des montants disponibles du Client
7. Obligations d'information et de communication du Client
8. Exécutions défectueuses de la part des Partenaires de service MSC
9. Frais et autres coûts
10. Facturation, décompte et paiement corrects
11. Obligation de notification et responsabilité en cas d'utilisation non autorisée d'un support d'acceptation
12. Opposition à des supports d'acceptation
13. Limitation de responsabilité
14. Résiliation et fin du contrat
15. Protection des données
16. Droit applicable et juridiction compétente
17. Divers

1. Champ d'application et modifications des présentes CGV

- a. Les présentes conditions générales de vente (« CGV ») s'appliquent à l'ensemble de la relation contractuelle entre Mercedes ServiceCard GmbH & Co. KG, Mainparkstr. 2, 63801 Kleinostheim, Germany (« MSC ») et le Client MSC (« Client ») dans sa version en vigueur. Après la fin de la relation contractuelle, les présentes CGV s'appliquent jusqu'à l'exécution complète de la relation commerciale. Les conditions contradictoires ou divergentes du Client ne sont pas contraignantes, même si MSC exécute le contrat sans les contester expressément. La présente version remplace toutes les versions antérieures des CGV.
- b. La relation commerciale entre MSC et le Client est fondée sur un contrat entre le Client et MSC (« Contrat Client »), lequel est conclu dès l'acceptation de la demande de carte du Client par MSC, mais au plus tard avec l'utilisation des supports d'acceptation envoyés par MSC au Client (notamment les cartes de service ; voir l'article 3 ci-dessous pour plus de précisions). Les présentes CGV font en tout état de cause partie intégrante du Contrat Client.
- c. MSC est en droit de modifier les CGV avec effet pour l'avenir, dans la mesure où cela est nécessaire pour des motifs légitimes, c'est-à-dire en raison de l'évolution des lois ou de la jurisprudence de cours suprêmes, de modifications techniques, de nouvelles exigences organisationnelles du trafic de masse, de lacunes réglementaires dans les CGV, d'une modification des conditions du marché ou d'autres motifs comparables, et dès lors que lesdites modifications ne nuisent pas de manière déraisonnable aux Clients.
(e) L'absence d'opposition à la modification en question de la part du Client dans un délai de six (6) semaines après réception de la notification par écrit ou (b) l'utilisation de la prestation contractuelle de MSC après la date de prise d'effet prévue vaut acceptation de la modification. MSC attirera particulièrement l'attention du Client sur ces modalités de consentement et sur le droit d'opposition ainsi que sur les conséquences d'une poursuite de l'utilisation dans les avis de modification respectifs.

2. Disponibilité et joignabilité

Le Service client de MSC est joignable en règle générale du lundi au vendredi de 8h00 à 17h00 (sauf jours fériés).

3. Partenaires de service MSC

- a. MSC permet à ses Clients de bénéficier de prestations en rapport avec l'utilisation d'un véhicule utilitaire des marques du Groupe Daimler Truck auprès de Partenaires de service liés contractuellement à MSC (« Partenaires de service MSC »). Ces prestations comprennent l'achat de prestations de service (par ex. réparation, pièces, maintenance, dépannage d'urgence) et d'autres prestations liées au véhicule.
- b. MSC s'efforce constamment de développer le réseau de Partenaires de service et de points d'acceptation MSC. Le réseau de points d'acceptation MSC est par nature sujet aux modifications ; MSC ne saurait garantir que certains Partenaires de service ou points d'acceptation MSC continueront à faire partie du réseau de points d'acceptation MSC.

4. Supports d'acceptation

- a. MSC met à disposition du Client des supports d'acceptation avec lesquels ce dernier peut se prévaloir de l'achat sans numéraire de prestations des Partenaires de service MSC. Les supports d'acceptation sont notamment les cartes de services et les applications à utiliser sur des terminaux mobiles.
- b. MSC permet à ses Clients d'acheter ou de bénéficier sans numéraire de prestations proposées par l'intermédiaire de MSC et en rapport avec l'utilisation d'un véhicule utilitaire auprès de Partenaires de service liés contractuellement et de leurs points de service. Le Client doit s'assurer que les supports d'acceptation mis à sa disposition par MSC sont utilisés conformément au contrat, et ce, uniquement par des personnes qu'il a autorisées à se procurer des prestations relatives au véhicule auprès des Partenaires de service MSC (« Utilisateur autorisé »).
- c. Le Client n'est pas autorisé à mettre des supports d'acceptation à la disposition de tiers ou à obtenir des prestations pour des tiers au moyen desdits supports. Les sous-traitants ou les sociétés du groupe constituent également des tiers. Les supports d'acceptation sont exclusivement destinés à une utilisation à des fins commerciales. L'utilisation à titre privé n'est pas autorisée.
- d. Tous les supports d'acceptation restent la propriété de MSC. Le support d'acceptation doit être conservé avec soin et protégé contre l'accès de tiers non autorisés. En particulier, il est interdit de conserver un support d'acceptation dans un véhicule sans surveillance.
- e. Les Partenaires de service MSC sont en droit de vérifier l'autorisation de la personne en possession du support d'acceptation. À cet effet, le Partenaire de service MSC peut demander au propriétaire du support d'acceptation de présenter le certificat d'immatriculation du véhicule ou un document comparable, le contrat de location du véhicule ou similaire ; il peut refuser les livraisons et prestations s'il existe un soupçon que le support d'acceptation est utilisé sans autorisation, est arrivé à expiration ou bloqué.

5. Fourniture de prestations

- a. MSC agit en qualité d'intermédiaire et livre au Client les prestations du Partenaire de service MSC. Dans ce cas, un

contrat direct est conclu entre le Partenaire de service MSC et le Client. MSC exécute ledit contrat dans le cadre d'une relation de gestion commerciale avec le Client pour le compte de ce dernier, c'est-à-dire que MSC verse la contrepartie due au Partenaire de service MSC au nom et pour le compte du Client et acquiert des droits à des avances et de remboursement de frais vis-à-vis du Client (procédure de remboursement des dépenses).

- b. Dans le cadre de l'acquisition des prestations du Partenaire de service MSC, et sauf disposition contraire au point 8 ci-après, les dispositions convenues par le Partenaire de service MSC avec l'Utilisateur autorisé du support d'acceptation désigné par le Client s'appliquent uniformément (de manière générale, les conditions générales de vente du Partenaire de service MSC s'appliquent donc). Le Client n'est pas autorisé à convenir de modifications avec le Partenaire de service MSC aux détriments de MSC.
- c. Le Client est tenu de faire immédiatement valoir toute réclamation éventuelle auprès du Partenaire de service MSC. MSC doit en être informée. Les réclamations auxquelles le Partenaire de service MSC ne remédie pas doivent être communiquées sans délai par écrit à MSC.
- d. Le Client est tenu de verser toutes les demandes de remboursement des dépenses découlant des dispositions du point 5a. des contrats de gestion commerciale convenus, à hauteur du montant nominal de la demande majoré des frais et autres coûts convenus conformément au point 9 des présentes CGV.
- e. MSC ou le Partenaire de service MSC n'a aucune obligation d'exécution avant la conclusion d'un contrat individuel relatif à une prestation. De plus, en cas de conclusion d'un contrat individuel portant sur une prestation, il n'existe aucune obligation d'exécuter ladite prestation en cas de force majeure, de non-livraison de la part de fournisseurs en amont ou de modifications dans le réseau des Partenaires de service MSC dès lors que celles-ci rendent impossible ou difficile une livraison.

6. Limites des montants disponibles du Client

- a. MSC fixe des limites de montants disponibles pour le Client (au total et/ou pour certains supports d'acceptation). La limite de dépenses correspond au montant maximal jusqu'auquel le Client peut bénéficier des prestations. MSC ne peut pas garantir dans tous les cas que le dépassement de la limite de dépenses rend techniquement impossible l'achat de prestations.
- b. À sa discrétion raisonnable, MSC est en droit de réduire unilatéralement la limite des montants disponibles comme suit, conformément au § 315 du Code civil allemand (BGB) :
 - aa. en cas de dégradation de la solvabilité du Client ;
 - bb. dans la mesure où le Client ne remplit pas ses obligations conformément au point 7 ;
 - cc. si le Client est en retard de paiement ou
 - dd. ne peut apporter la preuve de sa solvabilité continue. Les droits légaux de MSC, en particulier en vertu du § 321 du Code civil allemand (BGB), ne s'en trouvent pas affectés.

7. Obligations d'information et de notification du Client

- a. MSC est en droit d'obtenir des renseignements sur le Client auprès des agences de renseignements économiques et des établissements de crédit.
- b. Le Client est tenu d'informer MSC sans délai et par écrit de toutes les circonstances ayant des répercussions sur sa solvabilité ou sur d'autres aspects de l'exécution du contrat.

Ceci s'applique également aux changements de telles circonstances survenant après la conclusion du Contrat Client. Par conséquent, le Client doit en particulier informer MSC de ce qui suit :

- aa. changement de propriétaire (du propriétaire de son entreprise), départ ou arrivée d'associés, départ ou arrivée de représentants d'organes, modification des coordonnées bancaires ou de la forme juridique de son entreprise, changement d'adresse ou de coordonnées de télécommunications et/ou modification ou cessation d'activité (en indiquant les coordonnées auxquelles joindre ultérieurement les propriétaires et gérants) et
- bb. changement d'immatriculation ou de véhicule.

Le Client est tenu de restituer à MSC les supports d'acceptation concernés par une modification, en particulier si le numéro d'immatriculation du véhicule change, si le véhicule est mis hors service ou vendu ou si l'entreprise du Client change.

- c. En outre, le Client est tenu d'informer MSC immédiatement et par écrit de tous les numéros de TVA qui lui ont été attribués sur la base d'enregistrements de TVA dans les États de l'UE et de l'AELE (« N° de TVA intracommunautaire » et/ou « Numéros d'identification fiscale pour la TVA » avec ou sans « Désignation d'un représentant fiscal »), ainsi que de toute modification de ces enregistrements de TVA, et de justifier cette modification en dehors de son État de résidence en présentant des preuves officielles. Les Clients domiciliés en dehors de l'UE sont dans l'obligation de fournir la preuve de leur qualité d'entrepreneur sur présentation d'une attestation de leur autorité fiscale (certificat d'entrepreneur) ou d'un document similaire indiquant le numéro d'identification fiscale pour la TVA.
- d. Conformément à l'article 7c., le Client est responsable de tous les dommages et dépenses encourus par MSC en raison d'informations communiquées tardivement.

8. Exécutions défectueuses de la part des Partenaires de service MSC

- a. Si l'exécution d'un Partenaire de service MSC est défectueuse ou en cas d'autre violation du contrat, les droits du Client s'adressent directement au Partenaire de service MSC.
- b. Indépendamment des contrats conclus conformément au point 5, le Client doit signaler par écrit au Partenaire de service MSC les défauts de la Prestation exécutée :
 - aa. en cas de défaut visible, dans les 24 heures suivant la réception de la prestation ;
 - bb. en cas de défaut non détectable, dans les 24 heures suivant la découverte dudit défaut.

Le Client doit envoyer une copie de la notification à MSC. Les autres obligations du Client découlant des contrats conclus conformément au point 5 (et donc, en règle générale, les conditions générales de vente du Partenaire de service MSC) n'en sont pas affectées.

9. Frais et autres coûts

- a. Le Client est dans l'obligation de rembourser à MSC les frais divers, tels que les frais de rappel et de recouvrement, encourus par MSC pour des raisons imputables au Client. Si le Client n'effectue pas le remboursement, MSC est en droit de refuser définitivement l'utilisation des supports d'acceptation et de résilier la relation contractuelle.
- b. Tous les frais liés aux opérations de paiement, tels que les frais de transaction et les frais de change, sont à la charge du Client.

10. Facturation, décompte et paiement corrects

- a. L'obligation de paiement du Client pour les prestations de MSC et/ou du Partenaire de service MSC naît de l'utilisation des prestations.
- b. En principe, MSC facture les prestations acquises par le Client deux fois par mois (le 15 du mois et en fin de mois).
- c. Le paiement du Client à MSC s'effectue en euros. Les factures des Partenaires de service MSC qui ne sont pas libellées en euros sont converties en euros. Pour ce faire, le taux appliqué est celui de la Banque centrale européenne, le jour de l'enregistrement de la facture du Partenaire de service auprès de MSC. Le Client n'est pas autorisé à utiliser d'autres taux de change.
- d. La facture peut être mise à disposition au format électronique ou, dans des cas exceptionnels, au format papier (voie postale).
- e. Le Client est tenu de payer la facturation de MSC dans un délai de 20 jours. MSC peut convenir au cas par cas d'un autre délai de paiement.
- f. Le Client doit contrôler la facturation de MSC immédiatement après réception et porter réclamation en indiquant toutes les données contestées sur la facture et la justification complète de sa contestation. Si la contestation du Client n'intervient pas dans un délai de 8 semaines à compter de la réception de la facture, cette dernière est considérée comme approuvée, à moins que sa vérification n'ait été impossible sans faute imputable au Client. MSC attire particulièrement l'attention sur cette conséquence juridique dans ses factures.
- g. Le Client est immédiatement mis en demeure dès lors qu'il ne paie pas une créance de MSC dans le délai de paiement convenu, par ex. en raison du non-respect de prélèvements. Nous nous réservons le droit de faire valoir les dommages dus au retard de paiement. Le Client n'est pas en retard tant que la prestation n'est pas fournie en raison d'une circonstance dont il n'est pas responsable.
- h. MSC peut également s'opposer et refuser la fourniture d'une prestation au Client par un tiers si le Client ne s'oppose pas à ladite prestation.
- i. MSC offre au Client la possibilité de payer par virement ou par prélèvement SEPA. MSC transmet au Client un avis de prélèvement au plus tard un (1) jour ouvrable bancaire avant la date de débit respective. Le Client doit indiquer le compte de facturation MSC pour toutes les demandes de remboursement. Le Client autorise MSC à effectuer des remboursements sur le compte de facturation courant. MSC est en droit de compenser ses propres prétentions à l'encontre du Client avec ces demandes de remboursement.

11. Obligation de déclaration et responsabilité en cas d'utilisation non autorisée d'un support d'acceptation

- a. Si le Client constate la perte ou le vol, l'utilisation abusive ou toute autre utilisation non autorisée de l'un des supports d'acceptation qu'il utilise ou s'il existe des signes d'un tel soupçon, il est tenu de le signaler sans délai à MSC, aux représentants légaux ou aux auxiliaires d'exécution en indiquant le numéro de Client et de support d'acceptation, le numéro d'immatriculation du véhicule, le pays, le lieu, l'heure et le type d'incident (« Demande d'opposition »). La Demande d'opposition peut être envoyée par téléphone, par e-mail ou par écrit aux coordonnées communiquées au Client aux fins de la Demande d'opposition (voir notamment <https://www.mercedesservicecard.de/fr/support>). La Demande d'opposition est réputée reçue dès que le Client a fourni toutes les informations nécessaires pour le contrôle de légitimité.

- b. En outre, le Client doit signaler sans délai tout vol ou toute utilisation abusive d'un support d'acceptation aux autorités de police compétentes. Le Client est dans l'obligation de transmettre une copie de la plainte à MSC.
- c. Le Client est tenu responsable de toutes les créances de MSC découlant de transactions effectuées au moyen d'une utilisation abusive du support d'acceptation, et ce, jusqu'à la mise en œuvre de la Demande d'opposition dans le système d'autorisation de MSC conformément au point 12a. (à effectuer immédiatement, mais au plus tard dans les deux (2) heures suivant la réception). Le Client est également responsable des créances découlant de la mise en œuvre de la Demande d'opposition dans le système d'autorisation de MSC dès qu'il est responsable de l'utilisation abusive du support d'acceptation. Cela s'applique en particulier s'il a violé ses obligations relatives à l'utilisation du support d'acceptation conformément au point 4 ou s'il a permis l'utilisation abusive par une violation intentionnelle ou par négligence de ses obligations contractuelles. Dans la mesure où MSC n'a pas fait tout ce qui était raisonnablement possible au regard des systèmes techniques existants pour empêcher une utilisation abusive, un partage de responsabilité doit être pris en compte.
- d. Le Client est également responsable des transactions effectuées avec un support d'acceptation contrefait, dès lors que la contrefaçon a été rendue possible par une violation des obligations du Client conformément au point 4.

12. Opposition aux supports d'acceptation

MSC doit procéder au blocage des supports d'acceptation du Client à la réception d'une Demande d'opposition du Client. MSC peut bloquer les supports d'acceptation pour des raisons légitimes en tenant compte des intérêts légitimes du Client. Le Client est immédiatement informé d'un blocage. Il existe notamment une raison légitime :

- a. s'il existe des indices d'une utilisation abusive (imminente) ;
- b. en cas de dépassement de la limite de montant disponible conformément au point 6, ou
- c. si le Client viole ses obligations découlant du Contrat Client (y compris les présentes CGV).

13. Limitation de responsabilité

- a. MSC est entièrement responsable des dommages résultant d'atteintes à la vie, à l'intégrité physique ou à la santé qui résultent d'une violation intentionnelle ou par négligence de ses obligations. MSC est également responsable de manière illimitée pour tout autre dommage dû à une violation intentionnelle ou par négligence grave de ses obligations.
- b. La responsabilité de MSC est limitée au seul dommage normalement prévisible pour les dommages résultant d'un simple manquement par négligence à des obligations fondamentales à l'exécution correcte et irréprochable du contrat, sur lesquelles le Client compte et peut compter en conséquence (obligations essentielles).
- c. Les autres demandes de dommages et intérêts sont exclues sous réserve du point 13d ci-après.
- d. Les limitations et les exclusions de responsabilité conformément au point 13 ne portent pas atteinte à la responsabilité de MSC quant aux dispositions légales contraignantes de la loi sur la responsabilité du fait des produits défectueux, de la dissimulation frauduleuse d'un défaut ainsi que de la prise en charge d'une garantie pour la qualité d'un produit.

- e. Le point 13 s'applique à toute action exercée par le Client à l'encontre de MSC, quel qu'en soit le motif juridique, en particulier à la responsabilité contractuelle et délictuelle.
- f. Dans la mesure où la responsabilité de MSC est limitée ou exclue en vertu du point 13, les limitations ou exclusions s'appliquent également à la responsabilité personnelle des employés, des représentants légaux et des auxiliaires d'exécution de MSC en cas d'action directe exercée par le Client.
- g. MSC décline toute responsabilité pour les dommages qui ne lui sont pas imputables, par ex. en cas de défaillances du système ou d'indisponibilité des centrales de dépannage.

14. Résiliation et fin du contrat

- a. Le Contrat Client est conclu pour une durée indéterminée jusqu'à sa résiliation par l'une des parties conformément au présent point 14.
- b. Le Client peut résilier le Contrat Client de manière ordinaire, dans son ensemble ou pour certains supports d'acceptation moyennant un préavis de trente (30) jours calendaires en fin de mois. Il n'est pas nécessaire de motiver la résiliation.
- c. MSC peut résilier de manière ordinaire le Contrat Client dans son ensemble ou pour certains supports d'acceptation moyennant un préavis de trente (30) jours calendaires en fin de mois. Il n'est pas nécessaire de motiver la résiliation.
- d. Le droit de chaque partie de résilier le Contrat Client dans son ensemble ou en ce qui concerne certains supports d'acceptation pour motif grave n'est pas affecté. Il existe notamment un motif grave de résiliation de la part de MSC :
 - aa. en cas d'utilisation abusive répétée d'un support d'acceptation ;
 - bb. en cas de non-paiement des créances de MSC malgré leur exigibilité et la mise en demeure ;
 - cc. en cas de révocation de l'ordre de prélèvement convenu ou du mandat de prélèvement SEPA ;
 - dd. en cas de dégradation de la solvabilité du Client ou si celui-ci ne remplit pas ses obligations conformément au point 7.
- e. S'il existe un avoir pour le Client dans le cadre de la gestion des avoirs, l'avoir en question expire immédiatement en cas de résiliation du Contrat Client.
- f. Toute résiliation doit être notifiée par écrit et prend effet dès sa réception.
- g. À la date d'entrée en vigueur de la résiliation, le Client doit cesser d'utiliser les supports d'acceptation concernés, les restituer immédiatement à MSC ou les détruire à la demande de cette dernière.

15. Protection des données

- a. MSC traite les données à caractère personnel exclusivement dans le cadre des dispositions légales en matière de protection des données (en particulier du RGPD et de la loi allemande sur la protection des données – BDSG) à ses fins propres (en particulier pour fournir les prestations dues en vertu du Contrat Client). Sous réserve de recevabilité en matière de protection des données, cela inclut également la transmission de données à caractère personnel à des tiers (par ex. à un Partenaire de service MSC).
- b. MSC est en droit de traiter la base ainsi que les données de transaction du Client, de ses interlocuteurs et de ses collaborateurs (par ex. conducteurs), dans la mesure où cela est nécessaire pour le suivi habituel et/ou pour la bonne exécution des prestations. En accord avec le Client lors de la conclusion du présent Contrat Client, MSC transmet les données générées par les transactions et transmises par le

Client à MSC (y compris, le cas échéant, les données à caractère personnel), en particulier au sein du Groupe Daimler Truck (par ex. à d'autres sociétés nationales Daimler Truck ou à des représentations générales). La transmission de données, telles que les entreprises et les coordonnées, ainsi que les informations sur les transactions effectuées intervient dans le but de remplir les obligations contractuelles et d'améliorer les offres de service vis-à-vis du Client. Tout traitement, y compris le transfert de données à caractère personnel, est effectué conformément aux dispositions légales relatives à la protection des données. Le Client garantit qu'il est autorisé à transférer des données à caractère personnel à MSC. Le cas échéant, le Client est tenu de conclure avec MSC un accord distinct sur le traitement des commandes (par ex. pour les supports d'acceptation personnalisés). Les dispositions actuelles en matière de protection des données relatives à la demande de carte de MSC sont disponibles sur https://www.mercedesservicecard.de/media/ka_ds_fr.pdf.

- c. Le Client s'engage à informer de la politique de confidentialité de MSC les Utilisateurs autorisés et les autres personnes travaillant pour son compte et dont MSC traite les données.

16. Droit applicable et juridiction compétente

- a. Le droit allemand s'applique aux présentes CGV et à la relation contractuelle avec le Client, ainsi qu'à tous les droits qui en résultent ou en rapport avec ceux-ci, également de nature délictuelle, à l'exclusion des dispositions relatives aux conflits de lois en vigueur en vertu de ce droit ainsi que du droit commercial des Nations Unies (CISG).
- b. Le lieu d'exécution et la juridiction compétente exclusive – même internationale – pour tous les litiges résultant du contrat Client ou en rapport avec celui-ci, y compris pour les recours délictueux, est Aschaffenburg, Allemagne. Les dispositions légales prioritaires, en particulier concernant les compétences exclusives, ne sont pas affectées.

17. Divers

- a. Si une disposition des présentes CGV est ou devient caduque, la validité des autres dispositions n'en est pas affectée.
- b. Le Client ne peut compenser ses créances avec les éventuelles créances de MSC que si sa contrepartie est incontestée ou exécutoire ou s'il s'agit de contreparties issues de la même relation juridique ; ceci s'applique également à la revendication de droits de rétention par le Client.
- c. Il n'existe aucun accord verbal annexe.
- d. Dans la mesure où la forme écrite est exigée dans les présentes CGV, le respect de telles déclarations écrites ou au format électronique suffit, par ex. par e-mail.
- e. Les CGV rédigées en langue allemande s'appliquent également aux relations commerciales avec des Clients étrangers. La traduction mise à la disposition des Clients étrangers dans la langue du Client ou en anglais constitue à elle-seule un service particulier juridiquement non contraignant de MSC et doit servir à une meilleure compréhension. Le texte allemand prévaut en cas de litige d'interprétation.

Les présentes remarques vous informent sur le traitement de vos données à caractère personnel par Mercedes ServiceCard GmbH & Co. KG et sur vos droits qui y sont associés.