

CONDICIONES COMERCIALES GENERALES DE MERCEDES SERVICECARD GMBH & CO. KG

Índice

- 1. Ámbito de aplicación y modificación de las presentes CGC
- 2. Disponibilidad y accesibilidad
- 3. Taller autorizado MSC
- 4. Medios de aceptación
- 5. Facilitación de servicios
- 6. Marco de disposición del cliente
- 7. Obligaciones de información y de comunicación del cliente
- 8. Rendimiento deficiente de los talleres autorizados MSC
- 9. Cargos y otros costes
- 10. Facturación, cobro y pago adecuados
- 11. Obligación de notificación y responsabilidad en caso de uso no autorizado de un medio de aceptación
- 12. Bloqueo de medios de aceptación
- 13. Exención de responsabilidad
- 14. Rescisión y finalización del contrato
- 15. Protección de datos
- 16. Derecho aplicable y jurisdicción
- 17. Otros

1. Ámbito de aplicación y modificaciones de las presentes CGC

- a. Estas condiciones generales de contratación («CGC») se aplican a toda la relación contractual entre Mercedes ServiceCard GmbH & Co. KG, Mainparkstr.2, 63801 Kleinostheim («MSC») y el cliente MSC («cliente») en su versión vigente. Tras la finalización de la relación contractual, estas CGC seguirán siendo válidas hasta que la relación comercial se haya resuelto por completo. Las condiciones contrarias o diferentes del cliente no son vinculantes, incluso si MSC ejecuta el contrato sin oponerse expresamente a ellas. La presente versión sustituye a todas las versiones anteriores de las CGC.
- b. La relación comercial entre MSC y el cliente se fundamenta en un contrato entre el cliente y MSC («contrato de cliente»), que se establece con la aceptación de la solicitud de tarjeta del cliente por parte de MSC, pero como muy tarde con el uso de los medios de aceptación enviados por MSC al cliente (especialmente tarjetas de servicio, más detalles en el apartado 3). Las presentes CGC forman parte, en todo caso, del contrato de cliente.
- c. MSC tiene derecho a modificar las CCG con efecto futuro en la medida en que ello sea necesario por motivos válidos, es decir, debido a cambios en las leyes o a jurisprudencia judicial, modificaciones técnicas, nuevos requisitos organizativos del transporte masivo, lagunas de regulación en las CCG, cambios en las condiciones del mercado u otras causas comparables y que no afecten de forma inapropiada al cliente. MSC informará al cliente al respecto por escrito. Las CGC actuales están disponibles en <https://www.mercedesservicecard.de/agb>. Si el cliente (a) no se opone por escrito a la modificación correspondiente en el plazo de seis (6) semanas tras la recepción de la información sobre la modificación o (b) utiliza la prestación objeto del contrato de MSC después de la fecha de entrada en vigor prevista, se considerará que ha aceptado dicha modificación. MSC informará al cliente de forma especial en las respectivas notificaciones de modificación sobre este consentimiento ficticio y el derecho de oposición, así como sobre las consecuencias del uso posterior.

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 8:00 a 17:00 horas (excepto los días festivos).

3. Taller autorizado MSC

- a. MSC permite a sus clientes beneficiarse de servicios relacionados con la utilización de un vehículo industrial de las marcas del Grupo Daimler Truck en los talleres autorizados vinculados contractualmente a MSC («talleres autorizados de MSC»). Dichos servicios comprenden la prestación de servicios (p. ej., reparación, piezas, mantenimiento, servicio de emergencia en carretera) y otros servicios relacionados con el vehículo.
- b. MSC se esfuerza constantemente por ampliar la red de socios de servicio de MSC y los puntos de aceptación. La red de puntos de aceptación de MSC está sujeta a cambios por naturaleza y MSC no puede garantizar que ciertos socios de servicio o puntos de aceptación de MSC sigan formando parte de la red de puntos de aceptación de MSC.

4. Medios de aceptación

- a. MSC pone a disposición del cliente medios de aceptación con los que éste puede legitimarse para la adquisición sin efectivo de servicios a los talleres autorizados de MSC. Los medios de aceptación son, en particular, tarjetas de servicio y aplicaciones para el uso en dispositivos móviles.
- b. MSC permite a sus clientes adquirir o hacer uso de prestaciones sin dinero en efectivo en los talleres autorizados vinculados contractualmente y en sus puntos de servicio, que están relacionados con el funcionamiento de un vehículo industrial y que se ofrecen a través de MSC. El cliente debe garantizar que los medios de aceptación puestos a su disposición por MSC solo sean utilizados conforme al contrato por las personas autorizadas para ello que adquieren prestaciones de los talleres autorizados MSC para su vehículo («usuarios autorizados»).
- c. El cliente no está autorizado a poner a disposición de terceros medios de aceptación ni a adquirir prestaciones para terceros a través de medios de aceptación. Por terceros se entienden también los subcontratistas o las compañías del Grupo. Los medios de aceptación sirven exclusivamente para fines comerciales. No se permite un uso privado.
- d. Todos los medios de aceptación son propiedad de MSC. El medio de aceptación debe conservarse con cuidado y protegerse contra el acceso de terceros no autorizados. En particular, no se permite guardar un medio de aceptación en un vehículo desatendido.
- e. Los talleres autorizados de MSC están autorizados a comprobar la autorización del propietario del medio de aceptación. Para ello, el taller autorizado 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 las entregas y los servicios si sospecha que el medio de aceptación utilizado está siendo utilizado sin autorización, ha caducado o está bloqueado.

5. Facilitación de servicios

- a. MSC proporciona al cliente los servicios del taller autorizado. Se establece aquí un contrato directo entre el taller autorizado

MSC y el cliente. MSC gestiona este contrato en el marco de una relación comercial con el cliente en su nombre, es decir, MSC asume en nombre y por cuenta del cliente la contraprestación debida al taller autorizado MSC y adquiere del taller autorizado MSC el derecho a recibir un anticipo y un reembolso de los gastos frente al cliente (procedimiento de reembolso de gastos).

- b. Para la adquisición de los servicios del taller autorizado MSC, se aplicarán uniformemente las normas que el taller autorizado MSC acuerde con el usuario del medio de aceptación autorizado por el cliente (es decir, por regla general se aplicarán las condiciones comerciales generales del taller autorizado MSC), salvo que se acuerde otra cosa en el apartado 8 siguiente. El cliente no está autorizado a acordar modificaciones con el taller autorizado MSC a cargo de MSC.
- c. El cliente debe presentar inmediatamente al taller autorizado MSC cualquier reclamación. Debe informarse a MSC al respecto. Las irregularidades que el taller autorizado de MSC no subsane 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 mandato acordados en virtud del apartado 5a., en cada caso por el importe nominal de la reclamación, más los honorarios y otros costes acordados en virtud de la cláusula 9 de estas CGC.
- e. No existe ninguna obligación por parte de MSC o de los talleres autorizados de MSC antes de la celebración de un contrato individual para un servicio. Además, en el caso de un contrato individual firmado sobre una prestación de servicio, no existe obligación de prestación en caso de fuerza mayor, ausencia de suministro por parte de subproveedores o modificaciones en la red de los socios de servicio MSC si estos hacen imposible o dificultan el suministro.

## 6. Marco de disposición del cliente

- a. MSC establece un marco de disposición determinado para el cliente (en total y/o para medios de aceptación individuales). El límite de disposición es el importe máximo hasta el cual el cliente puede solicitar servicios. MSC no puede garantizar en todos los casos que, en caso de superarse el marco de disposición, esté excluida técnicamente la obtención de prestaciones.
- b. MSC,
  - aa. en caso de deterioro de la solvencia del cliente,
  - bb. siempre que el cliente no cumpla con sus obligaciones según el apartado 7
  - cc. si el cliente se encuentra en mora del pago o
  - dd. no pueda demostrar su solvencia sostenida,tiene derecho a reducir unilateralmente el marco de disposición según su propio criterio conforme al artículo 315 del Código Civil Alemán. Esto no afecta a los derechos legales de MSC, especialmente según el artículo 321 del Código Civil Alemán (BGB).

## 7. Obligaciones de información y de comunicación del cliente

- a. MSC tiene derecho a obtener información sobre el cliente a través de agencias de información económica e instituciones de crédito.
- b. El cliente está obligado a informar inmediatamente por escrito a MSC sobre todas las circunstancias que puedan repercutir en su solvencia o en otros aspectos de la ejecución del contrato. Esto también se aplica a las modificaciones de tales circunstancias que se produzcan después de la celebración del

contrato con el cliente. En consecuencia, el cliente deberá informar a MSC de forma específica sobre

- aa. el cambio de titular de la empresa (propietario de su empresa), el cese o la incorporación de socios, el cese o la incorporación de representantes sindicales, la modificación de sus datos bancarios, la forma jurídica de su empresa, la modificación de la dirección o de las conexiones de telecomunicación y/o cambio o abandono de las operaciones comerciales (indicando la disponibilidad futura de los titulares y gerentes); y
  - bb. sobre el cambio de número de matrícula o de vehículo.
- El cliente deberá entregar a MSC los medios de aceptación afectados por una modificación, especialmente si se modifica el número de matrícula del vehículo o si el vehículo se pone fuera de servicio o se vende, así como si cambia la empresa del cliente.
- c. Además, el cliente está obligado a informar inmediatamente por escrito a MSC, sin que se le solicite, acerca de todos los números de IVA que le hayan sido asignados debido a registros fiscales en la UE y en los países de la AELC («NIF» y/o «Números de identificación fiscal para fines de IVA» con o sin «nombramiento de un representante fiscal»), así como de cualquier modificación dentro de dichos registros fiscales sobre las ventas, y a acreditarlos fuera de su país de residencia mediante comprobantes oficiales. Los clientes con sede fuera de la UE están obligados a presentar el certificado de propiedad empresarial con un certificado de su administración financiera (el llamado certificado de empresario) o similar, indicando el número de identificación fiscal a efectos del impuesto sobre el valor añadido.
  - d. El cliente será responsable de todos los daños y gastos en que incurra MSC como consecuencia de la comunicación tardía de la información de conformidad con el apartado 7c.

## 8. Prestaciones deficientes de los talleres autorizados MSC

- a. Si la prestación de un taller autorizado MSC es deficiente o existe una infracción de otro tipo, los derechos del cliente se dirigen directamente al taller autorizado MSC.
- b. Independientemente de los contratos celebrados de conformidad con el apartado 5, el cliente deberá notificar al taller autorizado MSC en forma de texto cualquier deficiencia en la prestación del taller autorizado MSC del siguiente modo:
  - aa. si se detectan deficiencias, en un plazo de 24 horas a partir de la recepción del servicio;
  - bb. si las deficiencias no son apreciables, en un plazo de 24 horas a partir del descubrimiento de la deficiencia.El cliente debe enviar a MSC una copia de la indicación. No se verán afectadas otras obligaciones del cliente derivadas de los contratos celebrados según el apartado 5 (y, por lo general, de las condiciones generales de contratación del taller autorizado MSC).

## 9. Cargos y otros costes

- a. El cliente deberá reembolsar a MSC otros costes como, por ejemplo, las tasas de reclamación y de cobro que se deriven de MSC por motivos imputables al cliente. Si el cliente no reembolsa los costes, MSC puede denegar de forma permanente el uso de los medios de aceptación y rescindir la relación contractual.
- b. El cliente asumirá todos los costes relacionados con el proceso de pago como, por ejemplo, costes de transacción, costes de moneda.

## 10. Facturación, cobro y pago adecuados

- a. La obligación de pago del cliente por las prestaciones de MSC y/o del taller autorizado MSC se produce al hacer uso de las prestaciones.
- 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 realiza en euros. Las facturas de los talleres autorizados 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 contabilización de la factura del taller autorizado MSC en MSC. No se permite el uso de otros tipos de cambio por parte del cliente.
- d. La factura puede ponerse a disposición en formato electrónico o, en casos excepcionales, en papel (postal).
- e. El cliente debe pagar la liquidación de MSC en un plazo de 20 días. En casos individuales, MSC puede acordar otro plazo de pago.
- f. El cliente debe comprobar la facturación de MSC inmediatamente después de su recepción e indicar todos los datos reclamados en la factura y la justificación completa de su reclamación. Si la notificación no se realiza en el plazo de 8 semanas a partir de la recepción de la factura por parte del cliente, se considera que la factura está aprobada, a no ser que la comprobación de la factura haya sido imposible sin culpa del cliente. MSC advierte por separado de esta consecuencia jurídica en sus liquidaciones.
- g. Si el cliente no paga un crédito de MSC dentro del plazo de pago acordado, por ejemplo debido a la no domiciliación bancaria, incurrirá en mora sin más. Queda reservado el derecho a reclamar daños y perjuicios por mora. El cliente no incurrirá en mora siempre y cuando el cumplimiento se omita debido a una circunstancia ajena a su responsabilidad.
- h. Si un tercero presta 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 realizar pagos por transferencia bancaria o mediante domiciliaciones SEPA. MSC enviará al cliente un preaviso a más tardar un (1) día hábil bancario antes del adeudo directo correspondiente. Para todos los derechos de reembolso, el cliente debe nombrar la cuenta de facturación de MSC. El cliente autoriza a MSC a realizar reembolsos en la cuenta de facturación actual. MSC está autorizada a compensar sus propias reclamaciones contra el cliente con estas reclamaciones de reembolso.

## 11. Obligación de notificación y responsabilidad en caso de uso no autorizado de un medio de aceptación

- a. Si el cliente constata la pérdida o el robo, el uso abusivo o cualquier otro uso no autorizado de uno de los medios de aceptación utilizados por él, o si existen indicios de tal sospecha, deberá informar sin demora a MSC, representantes legales o auxiliares ejecutivos, indicando el cliente y el medio de aceptación, el número de matrícula del vehículo, el país, el lugar, la hora y el tipo de incidente («notificación de bloqueo»). La notificación de bloqueo se puede realizar por teléfono, e-mail o por escrito a los datos de contacto del cliente comunicados para la indicación de bloqueo (véase en particular <https://www.mercedesservicecard.de/de/support/>). La notificación de bloqueo se considerará recibida en cuanto el cliente haya proporcionado toda la información necesaria para la verificación de la legitimación.
- b. Además, el cliente debe denunciar inmediatamente ante la autoridad policial competente cualquier robo o uso indebido de un medio de aceptación. El cliente debe enviar a MSC una copia de la denuncia.

- c. El cliente es responsable, hasta la ejecución de la notificación de bloqueo, según el apartado 12a. en el sistema de autorización de MSC (a pesar de que dicha ejecución debe realizarse sin demora, como máximo en el plazo de dos (2) horas a partir de la recepción) de todas las reclamaciones de MSC derivadas de transacciones realizadas mediante un uso abusivo del medio de aceptación. El cliente también es responsable de las reclamaciones, a pesar de la ejecución de la notificación de bloqueo en el sistema de autorización de las transacciones realizadas por MSC, si es culpable del uso abusivo del medio de aceptación. Esto se aplica especialmente si ha vulnerado sus obligaciones de uso del medio de aceptación conforme al apartado 4 o si, de lo contrario, ha hecho posible el uso indebido como consecuencia del incumplimiento deliberado o negligente de sus obligaciones contractuales. Siempre que MSC no haya hecho todo lo razonablemente posible en el marco de los sistemas técnicos existentes para evitar un uso abusivo, se debe tener en cuenta la correspondiente culpabilidad conjunta.
- d. El cliente también será responsable de las transacciones realizadas con un medio de aceptación falsificado, siempre que la falsificación sea posible debido a un incumplimiento de las obligaciones del cliente conforme al apartado 4.

## 12. Bloqueo de medios de aceptación

MSC debe bloquear los medios de aceptación del cliente al recibir una notificación de bloqueo del cliente. MSC puede bloquear medios de aceptación por motivos objetivos teniendo en cuenta los intereses legítimos del cliente. El cliente será notificado inmediatamente de cualquier bloqueo. En particular, existirá un motivo objetivo,

- a. si existen indicios de un uso abusivo (previsto),
- b. en caso de superarse el límite de disposición conforme al apartado 6, o
- c. si el cliente incumple sus obligaciones en virtud del contrato de cliente (incluidas estas CGC).

## 13. Exención de responsabilidad

- a. MSC responderá sin limitación por los daños resultantes de lesiones a la vida, el cuerpo o la salud causados por un incumplimiento intencionado o negligente de las obligaciones por parte de MSC. MSC también se responsabilizará de forma ilimitada de otros daños derivados de un incumplimiento deliberado o negligencia grave por parte de MSC.
- b. En caso de daños debidos a un incumplimiento negligente de tales obligaciones, que sean fundamentales para la realización adecuada y correcta del contrato y en cuyo cumplimiento el cliente confía y puede confiar en consecuencia (obligaciones cardinales), MSC solo se hace responsable de forma limitada de los daños típicos previsibles.
- c. Cualquier otra reclamación por daños y perjuicios queda excluida con arreglo al apartado 13d. siguiente.
- d. Las limitaciones de responsabilidad y las exclusiones de responsabilidad según el apartado 13 no afectan a la responsabilidad de MSC según las disposiciones legales obligatorias de la ley de responsabilidad por productos debido a la ocultación dolosa de un defecto, así como a la asunción de una garantía comercial por la calidad de un objeto.
- e. El apartado 13 se aplica a cualquier reclamación de MSC por parte del cliente, independientemente del fundamento jurídico, en particular a la responsabilidad contractual y delictiva.
- f. Si la responsabilidad de MSC según el apartado 13 está limitada o excluida, las limitaciones o exclusiones también se aplican a la responsabilidad personal de los empleados, los

representantes legales y los auxiliares ejecutivos de MSC en caso de reclamación directa por parte del cliente.

- g. MSC no se hace responsable de los daños que no le sean imputables, por ejemplo, en caso de fallos del sistema o de falta de disponibilidad de los centros de gestión de servicios de emergencia.

#### 14. Rescisión y finalización del contrato

- a. El contrato de cliente se prolongará indefinidamente hasta que sea rescindido por cualquiera de las partes de conformidad con el presente apartado 14.
- b. El cliente puede rescindir el contrato de cliente de forma ordinaria con respecto a medios de aceptación individuales con un plazo de treinta (30) días naturales al final del mes. No es necesario indicar los motivos.
- c. MSC puede rescindir el contrato de cliente de forma ordinaria con respecto a medios de aceptación individuales con un plazo de treinta (30) días naturales al final del mes. No es necesario indicar los motivos.
- d. Esto no afecta al derecho de cada parte a rescindir el contrato de cliente en su totalidad o en relación con medios de aceptación individuales por causa justificada. Existe un motivo importante para la rescisión por parte de MSC, especialmente
  - aa. un uso indebido repetido de un medio de aceptación,
  - bb. en caso de impago de cobros de MSC a pesar del vencimiento y el requerimiento,
  - cc. en caso de revocación de la orden de domiciliación acordada o de la orden de adeudo directo SEPA, o
  - dd. en caso de empeoramiento de la solvencia del cliente o si este no cumple sus obligaciones de conformidad con el apartado 7.
- e. Si existe un saldo acreedor para el cliente en el marco de la gestión del crédito, este saldo acreedor expirará inmediatamente en caso de rescisión del contrato con el cliente.
- f. Cualquier rescisión requerirá una declaración de rescisión en forma de texto y entrará en vigor en el momento de su recepción.
- g. En la fecha efectiva de la rescisión, el cliente deberá dejar de utilizar los medios de aceptación afectados y devolverlos inmediatamente a MSC o destruirlos a petición de MSC.

#### 15. Protección de datos

- a. MSC trata los datos personales exclusivamente en el marco de las disposiciones legales sobre protección de datos (especialmente el RGPD y la BDSG) para fines propios (especialmente para prestar los servicios debidos según el contrato de cliente). Sujeto a la admisibilidad bajo la ley de protección de datos, esto también incluye la transferencia de datos personales a terceros (por ejemplo, talleres autorizados de MSC).
- b. MSC tiene derecho a procesar los datos generales y los datos de transacción del cliente, así como de sus personas de contacto y empleados (por ejemplo, conductores), siempre que esto sea necesario para la asistencia habitual y/o la realización correcta de los servicios. MSC transmite –con el consentimiento otorgado por el cliente al formalizar este contrato– los datos generados por las operaciones comerciales y transmitidos por el cliente a MSC (entre ellos, también datos personales), especialmente dentro del Grupo Daimler Truck (por ejemplo, a otras sociedades nacionales de Daimler Truck o representantes generales). La transmisión de datos como, p. ej., empresas y direcciones, así como información sobre las transacciones realizadas, tiene lugar para el cumplimiento de las obligaciones contractuales y para la mejora de las ofertas

de servicio frente al cliente. Todo tratamiento, incluida la transferencia de datos personales, se realiza de acuerdo con las disposiciones legales sobre protección de datos. En caso de transmisión de datos personales a MSC, el cliente garantiza que está autorizado a ello. Si procede, el cliente está obligado a firmar un acuerdo separado con MSC sobre el tratamiento por encargo (p. ej., en medios de aceptación personalizados). Las disposiciones actuales sobre protección de datos para la solicitud de tarjetas de MSC se pueden consultar en [https://www.mercedesservicecard.de/media/ka\\_ds\\_de.pdf](https://www.mercedesservicecard.de/media/ka_ds_de.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 sean tratados por MSC.

#### 16. Derecho aplicable y jurisdicción

- a. Para estas CGC y la relación contractual con el cliente, así como para todas las reclamaciones resultantes o relacionadas con ellas, también delictivas, se aplica el derecho alemán con exclusión de las disposiciones legales sobre conflictos de leyes vigentes en virtud de este derecho y del derecho de compraventa de las Naciones Unidas (CISG).
- b. El lugar de cumplimiento y la jurisdicción exclusiva –incluso internacional– para todos los litigios derivados o relacionados con el contrato de cliente, incluidos los derechos delictivos, es Aschaffenburg, Alemania. No se verán afectadas las disposiciones legales prioritarias, en particular las relativas a las competencias exclusivas.

#### 17. Otros

- a. Si alguna de las disposiciones de estas condiciones generales de contrato resultara inválida o llegara a perder su validez, esto no afectará a la validez de las demás disposiciones.
- b. El cliente solo podrá compensar las reclamaciones de MSC con otras reclamaciones propias si su contrademanda es indiscutible o se ha establecido legalmente o si se trata de contrademandas de la misma relación jurídica; esto también se aplica a la reclamación de derechos de retención por parte del cliente.
- c. No existen acuerdos verbales adicionales.
- d. Siempre que en estas CGC se presuponga la forma escrita, bastarán para su cumplimiento las declaraciones escritas o electrónicas, p. ej., por correo electrónico.
- e. Para las relaciones comerciales con clientes extranjeros también se aplican estas CGC redactadas en alemán. Las traducciones de este documento, puestas a disposición de los clientes extranjeros, en el idioma del cliente o en inglés, constituyen un servicio especial de MSC, pero no vinculante desde el punto de vista legal, y pretenden facilitar su comprensión. En caso de disputa sobre la interpretación, prevalece siempre el texto en alemán.

Mediante las presentes notas se le informa sobre el tratamiento de sus datos personales por parte de Mercedes ServiceCard GmbH & Co. KG y sus derechos asociados.