

TERMOS E CONDIÇÕES GERAIS DA MERCEDES SERVICECARD GMBH & CO. KG

Índice

1. Âmbito de aplicação e alteração destes Termos e Condições Gerais de Negócios
2. Disponibilidade e acessibilidade
3. Posto de serviço MSC
4. Meios de autorização
5. Intermediação dos serviços
6. Limite de crédito para o cliente
7. Obrigatoriedade de informação e notificação do cliente
8. Má execução dos parceiros de serviço da MSC
9. Taxas e outras despesas
10. Faturamento, cobrança e pagamento adequados
11. Obrigação de indicação e responsabilização por uso não autorizado de um meio de autorização
12. Bloqueio de meio de autorização
13. Limitações de responsabilidade
14. Rescisão e encerramento de contrato
15. Privacidade
16. Leis aplicáveis e foro competente
17. Outras disposições

1. Âmbito de aplicação e alterações destes Termos e Condições Gerais de Negócios

- a. Estes Termos e Condições Gerais de Negócios ("TCG") aplicam-se a toda a relação contratual entre a Mercedes ServiceCard GmbH & Co. KG, Mainparkstr.2, 63801 Kleinostheim ("MSC") e o cliente MSC ("Cliente") na versão em vigor. Finda a relação contratual, estes TCG continuam a aplicar-se até à conclusão total da relação comercial. Condições contrárias ou divergentes do cliente não são vinculativas, ainda que a MSC execute o contrato sem se opor expressamente a estas condições. Esta versão substitui todas as versões anteriores dos Termos e Condições Gerais de Negócios.
- b. A relação comercial entre a MSC e o cliente baseia-se em um contrato celebrado entre o cliente e a MSC ("contrato do cliente"), que entra em efeito mediante a aceitação da solicitação do cartão do cliente pela MSC, e o mais tardar com o uso dos meios de autorização enviados pela MSC ao cliente (especialmente cartões de serviço, mais informações no parágrafo 3º). Os presentes TCG são parte integrante do contrato do cliente em todas as circunstâncias.
- c. A MSC se reserva o direito de alterar os TCG de Serviços com efeito futuro, desde que isso seja necessário por motivos fundamentados, ou seja, devido a mudanças nas leis ou jurisprudências, alterações técnicas, novos requisitos de organização do transporte em massa, omissões de regulamentação nos TCG, alteração das condições de mercado ou outros motivos equiparáveis, e que não seja indevidamente desfavorável ao cliente. A MSC comunicará o cliente por escrito a esse respeito. Os TCG atuais podem ser consultados em <https://www.mercedesservicecard.de/AGB>. Se o cliente (a) não contestar a mencionada alteração no prazo de seis (6) semanas após o recebimento da notificação sobre a alteração na forma escrita ou (b) se utilizar o serviço objeto do contrato da MSC após a data prevista de entrada em vigor que foi informada, será considerado que o cliente consentiu com a alteração. Ao comunicar a alteração, a MSC informará o cliente a respeito deste consentimento tácito e do direito de oposição, assim como das consequências da utilização posterior.

2. Disponibilidade e acessibilidade

O Atendimento ao Cliente da MSC está disponível normalmente de segunda a sexta-feira, das 08:00 às 17:00 horas (exceto nos feriados).

3. Posto de serviço MSC

- a. A MSC disponibiliza aos seus clientes a utilização de serviços associados contratualmente com a MSC ("parceiro de serviços MSC") que estejam relacionados com a operação de um veículo comercial das marcas do Grupo Daimler Truck. Tais serviços abrangem a aquisição de serviços (por exemplo, reparos, peças, manutenção, serviço de emergência em caso de pane) e outros serviços relacionados ao veículo.
- b. A MSC está constantemente empenhada em expandir a rede de parceiros de serviços da MSC e os locais de serviços autorizados. Naturalmente, a rede autorizada da MSC está sujeita a alterações, e a MSC não pode garantir que determinados parceiros de serviço ou locais autorizados pela MSC permaneçam como parte da rede autorizada da MSC.

4. Meios de autorização

- a. A MSC fornece ao cliente meios de autorização que podem ser usados por ele para validar a obtenção dos serviços dos parceiros de serviço da MSC sem o pagamento em dinheiro. Meios de autorização são principalmente cartões de serviço e aplicativos para a utilização em dispositivos móveis.
- b. A MSC possibilita que seus clientes adquiram ou utilizem os serviços relacionados à operação de um veículo comercial e oferecidos através da MSC diretamente dos parceiros de serviço vinculados contratualmente e de seus respectivos postos de assistência técnica, sem o pagamento em dinheiro. O cliente deve assegurar que os meios de autorização disponibilizados pela MSC sejam utilizados apenas de acordo com o previsto em contrato e por pessoas por ele autorizadas para a execução de serviços relacionados ao veículo por parceiros de serviço da MSC ("Usuários autorizados").
- c. O cliente não tem o direito de disponibilizar meios de autorização a terceiros nem de adquirir serviços para terceiros através destes meios de autorização. Estes terceiros incluem subcontratados ou empresas do Grupo. Os meios de autorização se aplicam exclusivamente para fins comerciais. Não é permitido o seu uso para fins particulares.
- d. Todos os meios de autorização permanecem como propriedade da MSC. Os meios de autorização devem ser armazenados cuidadosamente e protegidos contra o acesso de terceiros não autorizados. É vedado, particularmente, o armazenamento de um meio de autorização em um veículo sem supervisão.
- e. Os parceiros de serviço da MSC estão autorizados a conferir a legitimidade do proprietário da autorização. Para isso, o parceiro de serviço MSC pode solicitar do proprietário do meio de autorização a apresentação de documento de identificação oficial, documento de licenciamento do veículo ou um documento similar e o contrato de locação do veículo ou semelhante. O parceiro de serviço MSC pode, ainda, recusar o fornecimento e a execução de serviços caso exista a suspeita de que o meio de autorização apresentado seja utilizado ilegitimamente, tenha expirado ou esteja bloqueado.

5. Intermediação dos serviços

- a. A MSC intermediará a prestação dos serviços pelo parceiro de serviço da MSC ao cliente. Para isso, é firmado um contrato direto entre o parceiro de serviço MSC e o cliente. A MSC executa este contrato no âmbito de uma relação de prestação de serviços com o cliente e em seu nome, ou seja, a MSC executa em nome e por conta do cliente a contrapartida devida ao parceiro de serviços da MSC e adquire do parceiro de serviços da MSC direitos sobre adiantamento e compensação de despesas em relação ao cliente (método de substituição de despesas).
- b. Para a aquisição dos serviços do parceiro de serviço MSC, aplicam-se uniformemente as disposições acordadas pelo parceiro de serviço da MSC com o usuário do meio de autorização indicado pelo cliente (aplicam-se, via de regra, as condições gerais de venda do parceiro de serviço da MSC), salvo acordo em contrário no item 8. O cliente não está autorizado a acordar com o parceiro de serviço MSC alterações que gerem ônus para a MSC.
- c. Eventuais reclamações devem ser apresentadas imediatamente pelo cliente ao parceiro de serviço MSC. A MSC deve ser comunicada a esse respeito. Em caso de impossibilidade de atendimento às reclamações pelo parceiro de serviço MSC, a MSC deverá ser informada imediatamente por escrito.
- d. O cliente tem a obrigação de pagar à MSC todas as solicitações de reembolso de despesas de gestão comercial previstas nos termos do artigo 5º com base no valor nominal mais as taxas e demais custos acordados no artigo 9º dos presentes TCG.
- e. Não há obrigação de execução de serviços pela MSC nem pelo parceiro de serviço MSC antes da celebração de um contrato individual para o serviço. A celebração do contrato individual para execução de um serviço não obriga a prestação de serviços em caso de força maior, ausência de entrega por subfornecedores ou alterações na rede dos parceiros de serviço MSC que impossibilitem ou dificultem a entrega do serviço.

6. Limite de crédito para o cliente

- a. A MSC determina limites de crédito específicos para o cliente (limite total e/ou por cada meio de autorização). O limite de crédito é o valor máximo do qual o cliente pode dispor em serviços. A MSC não pode garantir que, se o limite de crédito for excedido, a aquisição dos serviços seja tecnicamente descartada.
- b. A MSC está qualificada,
 - aa. se houver piora na qualidade de crédito do cliente,
 - bb. se o cliente não cumprir as suas obrigações de acordo com o item 7,
 - cc. se o cliente estiver em atraso de pagamento ou
 - dd. não puder fornecer provas contínuas de sua capacidade de pagamento;a reduzir unilateralmente o limite de crédito dentro de critérios razoáveis, de acordo com o § 315 do BGB (Código Civil Alemão). Os direitos legais da MSC, especialmente de acordo com o § 321 BGB, permanecem inalterados.

7. Obrigatoriedade de informação e notificação do cliente

- a. A MSC se reserva o direito de obter informações sobre o cliente junto a agências e instituições de crédito.
- b. O cliente é obrigado a informar imediatamente a MSC por escrito sobre todas as circunstâncias que possam afetar a sua solvência ou outros aspectos da execução do contrato. Isso também se aplica a alterações em tais circunstâncias que ocorram após a celebração do contrato de cliente. Desta

forma, o cliente deve informar a MSC especialmente a respeito de:

- aa. Mudança de proprietário da empresa, inclusão ou exclusão de acionistas, inclusão ou exclusão de representantes da organização, alteração de dados bancários, da natureza jurídica da empresa, a mudança de endereço ou nos dados de telecomunicações e/ou a alteração ou encerramento das operações comerciais (mediante indicação de meios de contato posteriores com os donos e diretores) e
 - bb. mudança do número da placa de identificação do veículo ou troca de veículo.
- Em caso de alteração no número da placa de identificação do veículo, desativação ou venda do veículo ou mudança de empresa do cliente, o cliente deverá devolver à MSC o meio de autorização afetado por alguma dessas mudanças.
- c. O cliente é obrigado, ainda, a informar imediatamente à MSC, por escrito e sem necessidade de solicitação prévia, sobre todos os números de IVA que lhe tenham sido atribuídos mediante registro de IVA na UE e nos países da EFTA ("número de identificação de IVA ou "número de impostos para fins de IVA", com ou sem "solicitação de representante local"), bem como sobre qualquer alteração nestes registros de IVA, e a comprovar tais informações fora do seu país de residência por meio de documentos oficiais. Os clientes situados fora da UE estão obrigados a comprovar a propriedade de sua empresa com um certificado das autoridades fiscais (registro de pessoa jurídica) ou equivalente, indicando o número de cadastro do contribuinte para fins de cobrança de impostos.
 - d. O cliente é responsável por todos os danos e despesas incorridos pela MSC devido à comunicação tardia das informações, de acordo com a cláusula 7c.

8. Má execução dos parceiros de serviço da MSC

- a. Se o serviço de um parceiro de assistência MSC for insatisfatório ou se houver outra violação do contrato, as reclamações do cliente serão direcionadas diretamente ao parceiro de serviço MSC.
- b. Independentemente dos contratos celebrados conforme descrito no artigo 5º, o cliente deve notificar por escrito o parceiro de serviço MSC a respeito de qualquer falha na prestação de serviço do parceiro de serviço MSC, nas seguintes condições:
 - aa. em caso de falhas detectadas em até 24 horas após o recebimento do serviço,
 - bb. em caso de falhas não detectadas dentro das 24 horas após a identificação da falha.

O cliente deve enviar uma cópia da notificação à MSC. Demais obrigações do cliente nos contratos celebrados de acordo com o artigo 5º (e, por conseguinte e via de regra, os termos e condições gerais do parceiro de serviço da MSC) permanecem inalteradas.

9. Taxas e outras despesas

- a. Outros custos incorridos pela MSC por motivos imputáveis ao cliente, como taxas de faturamento e cobrança, devem ser reembolsados pelo cliente à MSC. No caso de o cliente não reembolsar estes custos, a MSC pode cancelar permanentemente o uso do meio de autorização e rescindir a relação contratual.
- b. O cliente arca com todos os custos relacionados ao pagamento de serviço, como, por exemplo, os custos de transação e de câmbio.

10. Faturamento, cobrança e pagamento adequados

- a. A obrigação do cliente de pagar pelos serviços da MSC e/ou do parceiro de serviço da MSC é gerada a partir da utilização dos serviços.
- b. Em geral, a MSC fatura os serviços adquiridos pelo cliente quinzenalmente (no dia 15 e no último dia do mês).
- c. O pagamento do cliente à MSC é feito em euros. As faturas dos parceiros de serviço MSC que não tenham sido emitidas em euros serão convertidas em euros. Para isso, é utilizada a taxa de câmbio do Banco Central Europeu no dia de lançamento da fatura do parceiro de serviço MSC para a MSC. O uso de outras taxas de câmbio pelo cliente não é permitido.
- d. A fatura pode ser disponibilizada eletronicamente ou, em casos excepcionais, em formato de papel (via correio).
- e. O pagamento é devido pelo cliente à MSC no prazo de 20 dias. Em casos específicos, a MSC pode acordar outra data de pagamento.
- f. O cliente deve conferir a fatura da MSC imediatamente após o seu recebimento. Em caso de contestação da fatura, deve apresentar todos os dados objeto de reclamação e o motivo da contestação. Se não houver notificação de contestação dentro de 8 semanas a partir do recebimento da fatura pelo cliente, a fatura será considerada como aprovada, a menos que a impossibilidade de conferência da fatura não tenha sido por culpa do cliente. A MSC deve indicar estas consequências legais separadamente em suas faturas.
- g. Se o cliente não efetuar um pagamento devido à MSC dentro do prazo de pagamento acordado, por exemplo, devido à não execução de um débito direto, ele estará automaticamente inadimplente. A MSC se reserva o direito de exigir o reembolso dos custos decorrentes do atraso no pagamento. O cliente não é considerado inadimplente se a execução do serviço for interrompida por circunstância que não for de sua responsabilidade.
- h. Se o serviço for fornecido ao cliente por um terceiro, a MSC poderá se opor a isso e recusar o serviço de terceiros, mesmo que o cliente não conteste esse serviço.
- i. A MSC oferece ao cliente a opção de efetuar pagamentos por transferência bancária ou por meio de débito direto SEPA. A MSC enviará o aviso prévio de débito direto bancário em até um (1) dia útil antes do débito em questão. O cliente deverá indicar a conta de faturamento MSC para todos os fins de reembolso. O cliente autoriza a MSC a efetuar reembolsos na conta de faturamento atual. A MSC se reserva o direito de cobrar do cliente seus próprios créditos de reembolso.

11. Obrigação de indicação e responsabilização por uso não autorizado de um meio de autorização

- a. Se o cliente constatar a perda ou roubo, o uso indevido ou qualquer outro uso não autorizado de um dos meios de autorização por ele utilizados ou se houver indícios para tal suspeita, ele deverá comunicar imediatamente à MSC, aos representantes legais ou seus agentes. Para este fim, deverá ser indicado o cliente, o número do meio de autorização, o número da placa de identificação do veículo, o país, o local, data e hora e o tipo de incidente ("Indicação de bloqueio"). A indicação de bloqueio pode ser realizada por telefone, por e-mail ou por escrito para o contato informado ao cliente para fins da indicação de bloqueio (ver, em especial, <https://www.mercedesservicecard.de/de/support/>). A indicação de bloqueio será considerada recebida assim que o cliente tiver fornecido todas as informações necessárias para a verificação de sua legitimização.
- b. O cliente também deve notificar imediatamente à autoridade policial competente sobre roubo ou uso indevido de qualquer

meio de autorização. O cliente deve enviar à MSC uma cópia deste comunicado.

- c. De acordo com o artigo 12º, até implementação da indicação de bloqueio no sistema de autorização da MSC (esta implementação deve ocorrer imediatamente e no máximo dentro de duas (2) horas após o recebimento da notificação), o cliente é responsável por todas as demandas à MSC decorrentes de transações realizadas por meio do uso abusivo do meio de autorização. O cliente também será responsabilizado por reclamações decorrentes de transações realizadas apesar da implementação da indicação de bloqueio no sistema de autorização da MSC caso seja o cliente o responsável pelo uso abusivo do meio de autorização. Este dispositivo se aplica em especial no caso de o cliente violar as suas obrigações de manuseio do meio de autorização, de acordo com o disposto no artigo 4º, ou se tiver possibilitado o uso indevido devido à violação intencional ou negligente de suas obrigações contratuais. A MSC será corresponsabilizada pelo uso indevido da autorização caso não tenha feito tudo o que for razoavelmente possível dentro dos sistemas técnicos existentes para evitar o uso indevido.
- d. O cliente também é responsável por transações realizadas com um meio de autorização falso, desde que a falsificação tenha sido possibilitada por meio da violação das obrigações do cliente, conforme o disposto no artigo 4º.

12. Bloqueio de meio de autorização

A MSC deve bloquear os meios de autorização do cliente quando receber uma indicação de bloqueio do cliente. A MSC pode bloquear meios de autorização por razões factuais levando em consideração o interesse legítimo do cliente. O cliente será notificado imediatamente sobre um bloqueio. O interesse legítimo estará presente principalmente nos seguintes casos:

- a. Se houver indícios de uso indevido (imminente),
- b. Em caso de ultrapassagem do limite de crédito, conforme o artigo 6º, ou
- c. Se o cliente violar as suas obrigações decorrentes do contrato de cliente (incluindo estes TCG).

13. Limitações de responsabilidade

- a. A MSC tem responsabilidade irrestrita por danos do tipo de lesão à vida, corporal ou à saúde resultantes de uma violação de obrigações da parte da MSC, seja intencional ou por negligência. A MSC também terá responsabilidade irrestrita por demais danos resultantes de uma violação de obrigações da parte da MSC, seja intencional ou por grave negligência.
- b. Em caso de danos causados pela violação negligente de tais obrigações que seja essencial para a execução adequada e correta do contrato e em cujo cumprimento o cliente confia e pode confiar (obrigações fundamentais), a MSC assume responsabilidade limitada aos danos normalmente previstos nesse caso.
- c. Outros pedidos de indenização estão excluídos, conforme previsto no artigo 13º.
- d. As limitações e exclusões de responsabilidade previstas no artigo 13º não afetam a responsabilidade da MSC previstas nas disposições legais obrigatórias da lei de responsabilidade pelo produto devido à ocultação fraudulenta de um defeito ou à aceitação de uma garantia pelas condições de um bem.
- e. O artigo 13º se aplica a qualquer reivindicação feita pelo cliente contra a MSC, independentemente do fundamento jurídico, em particular para a responsabilidade contratual e de danos.

- f. Na medida em que a responsabilidade para a MSC seja limitada ou excluída de acordo com o artigo 13º, aplicam-se as restrições ou exclusões também à responsabilidade pessoal dos funcionários, dos representantes legais e agentes da MSC no caso de reclamações diretas do cliente.
- g. A MSC não se responsabiliza por danos que não possam ser imputados, p. ex., em caso de falhas do sistema ou em caso de indisponibilidade das centrais de controle dos serviços de emergência.

14. Rescisão e encerramento de contrato

- a. O contrato com o cliente tem prazo indeterminado até ser rescindido por uma das partes nos termos do disposto no artigo 14º do presente documento.
- b. O cliente pode rescindir o contrato do cliente no total ou em relação a um meio de autorização específico mediante notificação prévia de trinta (30) dias corridos até o fim do mês em questão. Não é necessário informar os motivos do encerramento.
- c. A MSC pode rescindir o contrato do cliente no total ou em relação a um meio de autorização específico mediante notificação prévia de trinta (30) dias corridos até o fim do mês em questão. Não é necessário informar os motivos do encerramento.
- d. O direito de cada parte de rescindir o contrato do cliente como um todo ou em relação a um meio de autorização específico por justa causa permanece inalterado. Motivos importantes para a rescisão do contrato com a MSC, em particular, são:
 - aa. Em caso de repetidos usos indevidos de um meio de autorização,
 - bb. Em caso de não pagamento à MSC das faturas a receber, mesmo após vencimento e cobrança,
 - cc. Em caso de revogação da ordem de débito direto acordada ou do mandato de débito automático da SEPA, ou
 - dd. Em caso de uma piora do crédito do cliente ou não cumprimento de suas obrigações, conforme artigo 7º.
- e. Se, no contexto da gestão dos créditos, o cliente tiver algum crédito, este crédito expirará imediatamente após a rescisão do contrato do cliente.
- f. Qualquer rescisão requer um aviso de rescisão por escrito, e entra em vigor com o seu recebimento.
- g. No momento da rescisão, o cliente deve encerrar o uso dos meios de autorização afetados e devolvê-los imediatamente à MSC, ou destruí-los a pedido da MSC.

15. Privacidade

- a. A MSC processa dados pessoais exclusivamente no âmbito dos regulamentos de proteção de dados (em especial o RGPD e o BDSG) e para fins próprios (sobretudo para prestar os serviços previstos no contrato com o cliente). Isso inclui, sem prejuízo da autoridade em matéria de proteção de dados, também a transmissão de dados pessoais a terceiros (por exemplo, parceiro de serviço da MSC).
- b. A MSC se reserva o direito de processar os dados gerais e os dados da transação do cliente, bem como de suas pessoas de contato e colaboradores (p. ex., de motoristas), desde que isso seja necessário para o acompanhamento habitual e/ou para a correta execução dos serviços. Neste contexto, a MSC transmite - com o consentimento do cliente fornecido mediante celebração deste contrato de cliente - os dados gerados pelas transações comerciais e transmitidos pelo cliente para a MSC (incluindo, entre outros, dados pessoais), especialmente dentro do Grupo Daimler Truck (por exemplo, para representações da Daimler Truck em outros países ou

representantes gerais). A transmissão de dados, como, p. ex., contatos e endereços de empresas, bem como informações sobre as transações comerciais realizadas, ocorre para o cumprimento das obrigações contratuais, bem como para a melhoria das ofertas de serviços para com o cliente. Qualquer processamento, incluindo a transferência de dados pessoais, é realizado de acordo com as disposições legais de proteção de dados. Em caso de transmissão de dados pessoais para a MSC, o cliente assume o direito de fazê-lo. Caso relevante, o cliente é obrigado a celebrar um contrato especial com a MSC para o processamento de pedidos (p. ex., em meios de autorização personalizados). As atuais disposições de proteção de dados referentes à solicitação do cartão da MSC estão disponíveis em https://www.mercedesservicecard.de/media/ka_ds_de.pdf.

- c. O cliente se compromete a notificar os usuários autorizados e outras pessoas que processarem os dados da MSC a respeito da declaração de proteção de dados da MSC.

16. Leis aplicáveis e foro competente

- a. As leis alemãs se aplicam a estes TCG e à relação contratual com o cliente, bem como a todas as demandas dela resultantes ou relacionados, inclusive em caso de danos, com exclusão dos conflitos com as disposições legais aplicadas no presente documento ou a Convenção da ONU sobre contratos de compra e venda (CISG).
- b. O local de execução e foro competente - incluindo internacionalmente - para todos os litígios resultantes do contrato do cliente ou a este relacionado, também para demandas envolvendo danos, é Aschaffenburg, Alemanha. As disposições legais prioritárias, em particular sobre responsabilidades exclusivas, permanecem inalteradas.

17. Outras disposições

- a. Caso uma disposição destes TCG seja ou se torne inválida, a validade das demais disposições permanece inalterada.
- b. O cliente só poderá compensar demandas da MSC com demandas próprias se a sua contrademanda for incontestável ou prevista juridicamente, ou se se tratar de alegações opostas referentes à mesma relação legal. Isto também se aplica ao exercício de direitos de retenção por parte do cliente.
- c. Não se aplicam acordos paralelos verbais.
- d. Quando houver exigência de declaração por escrito nestes TCG, serão suficientes declarações por escrito ou eletrônicas, por exemplo, por e-mail, para o cumprimento deste fim.
- e. Os TCG redigidos em idioma alemão também se aplicam às relações comerciais estabelecidas com clientes estrangeiros. A tradução tornada disponível para os clientes estrangeiros no idioma nacional do cliente ou no idioma inglês é apenas um serviço especial da MSC sem vinculação legal, e deve servir para uma melhor compreensão. No caso de conflito de interpretação, o texto em alemão tem sempre prioridade.

Com estas informações, comunicamos o processamento de seus dados pessoais pela Mercedes ServiceCard GmbH & Co. KG e seus direitos relacionados.