

# Condizioni generali "Accordo Assistenza Europa" Mercedes-Benz

(valide per contratti stipulati dal 01/03/2010)

## 1 Definizione dei servizi e modalità di loro prestazione

1.1 La Mercedes-Benz Italia SpA (d'ora in poi MBI) si impegna a far effettuare a favore del cliente identificato nel contratto (d'ora in poi il Beneficiario), in conformità al presente Accordo e fermo quanto precisato al successivo punto 1.3, i sottoelencati servizi (d'ora in poi i Servizi) sull'autoveicolo Mercedes-Benz (d'ora in poi l'Autoveicolo) indicato nel contratto, presso una qualunque delle strutture assistenziali Mercedes-Benz (d'ora in poi la Rete) presenti sul territorio nazionale ovvero, solo in casi di panne (intendendosi per tale l'impossibilità di spostare l'Autoveicolo, senza causare ulteriori danni allo stesso, causata da rotture o malfunzionamenti delle sue parti o componenti) nei Paesi: Andorra, Austria, Belgio, Bulgaria, Cipro (territori UE), Città del Vaticano, Croazia, Danimarca, Estonia, Finlandia, Francia, Germania, Gibilterra, Grecia, Gran Bretagna, Irlanda, Irlanda del Nord, Islanda, Lettonia, Liechtenstein, Lituania, Lussemburgo, Malta, Olanda, Polonia, Portogallo, Principato di Monaco, Rep. Ceca, Rep. San Marino, Romania, Slovacchia, Slovenia, Spagna, Svezia, Svizzera, Ungheria. Tutte le tipologie di interventi e le condizioni di ciascun pacchetto oggetto del contratto, sono specificate nel documento sub allegato B.

1.2 a) Il Beneficiario dovrà rivolgersi, per usufruire dei Servizi, esclusivamente alla Rete, salvo il caso in cui MBI – su preventiva richiesta del Beneficiario – autorizzi eccezionalmente quest'ultimo ad usufruire dei Servizi in una qualsiasi altra officina non facente parte della Rete. In tale ultimo caso, MBI rimborserà al Beneficiario solo i costi dei Servizi effettuati da tale officina.

A tale scopo il Beneficiario dovrà far pervenire a MBI – entro il termine essenziale dei successivi 15 (quindici) giorni dalla data della loro emissione – le relative fatture, intestate a Mercedes-Benz Italia S.p.A., Via Giulio Vincenzo Bona 110, Roma, P.ta IVA 06325761002 e già preventivamente quietanzate da parte del Beneficiario.

MBI provvederà al relativo rimborso – a favore del Beneficiario – entro i successivi 60 (sessanta) giorni dalla ricezione delle fatture mediante bonifico bancario su c/c indicato dal Beneficiario stesso nel contratto ed applicando, nel caso di fatture estere, un cambio pari a quello risultante alla data di effettuazione dei Servizi.

b) Ove l'Autoveicolo non fosse nelle condizioni di raggiungere la Rete, il Beneficiario si rivolgerà telefonicamente – al fine di ricevere le dovute istruzioni – ad una qualsiasi struttura della Rete oppure, al di fuori dell'orario di lavoro, al Service 24h Mercedes-Benz (Numero Verde 00800-17.777.777), intendendosi applicabile – per ciò che concerne il pagamento dei supplementi – quanto precisato al successivo punto 1.4.

1.3 Sono da ritenersi esclusi dal presente Accordo le riparazioni dell'Autoveicolo per danni causati da:

- sinistro stradale, vandalismo, danni da roditori, cause naturali ed agenti atmosferici (acqua marina, sale stradale, ecc.);
- rifornimento di carburanti e fluidi non idonei e/o non conformi alle specifiche del costruttore;
- uso improprio dell'Autoveicolo e di ciascuna sua parte, intendendosi per tale – a titolo esemplificativo e non esaustivo – l'eccesso dei pesi e dei carichi ammessi, un uso diverso da quello indicato nel contratto o comunque difforme da quello previsto nella documentazione bordo (d'ora in poi Libretto Service);
- manomissioni di qualsiasi natura (p.e.: modifiche delle prestazioni, percorrenze chilometriche, centraline, assetto, ecc.);
- modifiche effettuate sull'Autoveicolo dal Beneficiario o da terzi;
- utilizzo dell'Autoveicolo in competizioni sportive;

- usura eccessiva in particolare di freni e/o frizioni rispetto ai valori medi di normale utilizzo;
- impiego di ricambi non originali Mercedes-Benz.

La MBI non è tenuta inoltre ad alcun rimborso a favore del Beneficiario relativamente a:

- spese riferite ad allestimenti o relative modifiche ed equipaggiamenti effettuati sull'Autoveicolo per ottemperare a norme di legge;
- spese di verniciatura totale e/o parziale, nonché riparazioni e/o sostituzioni di elementi di carrozzeria/tappezzeria, rivestimenti, volante e pomello leva cambio;
- danni derivanti da trascuratezza e direttamente riconducibili alla mancanza di tempestività, da parte del Beneficiario, nella comunicazione dell'anomalia all'insorgere della stessa;
- spese di traino/trasporto dell'Autoveicolo e connesse prestazioni di soccorso (intendendosi per tali quelle relative al personale, tecnico e non, intervenuto in soccorso) salvo diversi accordi;
- i controlli di cui al punto 3.4;
- riparazioni di componenti non facenti parte di qualsivoglia dotazione iniziale dell'Autoveicolo così come risultante dalla "scheda dati tecnici originaria da fabbrica" di questo ultimo;
- interventi inerenti all'aggiornamento di hardware e software relativi ai sistemi telematici di bordo (navigazione, telefonia, intrattenimento audio/video, ecc.).

Restano comunque esclusi gli pneumatici con relativa equilibratura e regolazione assetto (salvo diversi accordi), la sostituzione/riparazione dei cristalli, salvo quanto altro fosse diversamente specificato nel Contratto. MBI non rimborserà quegli interventi di manutenzione che non siano espressamente richiesti dalla strumentazione di bordo dell'Autoveicolo e previsti dal Libretto Service e dagli standard del Costruttore.

La copertura non è estesa agli interventi di messa a punto ed ai controlli ispettivi.

Gli interventi saranno eseguiti mediante sostituzione o riparazione delle parti che presentano anomalie, nel rispetto di criteri di economicità e garantendo l'efficacia degli interventi stessi.

1.4 Qualora, su richiesta del Beneficiario, i Servizi vengano eseguiti al di fuori del normale orario di lavoro (intendendosi per tale quello dalle h. 8:00 alle 17:00 dal lunedì al venerdì, esclusi sabato e festivi), la Rete che li ha eseguiti addebiterà separatamente al Beneficiario, supplementi per il lavoro notturno e/o festivo, e ciò secondo le tariffe relative che – in quel momento – vengono normalmente addebitate dalla Rete a terzi.

1.5 L'efficacia del presente Accordo è – in termini di durata e/o di chilometraggio – indicata nel contratto.

L'obbligo della MBI di erogare i Servizi per ciascun Autoveicolo termina – a seconda di quale dei due casi si presenti prima – con lo scadere del periodo di durata o con il raggiungimento del chilometraggio pattuito.

Con il raggiungimento delle scadenze del contratto (tempo e/o chilometraggio) e la conseguente cessazione della fornitura dei Servizi, rimane fermo comunque sia l'obbligo per il Beneficiario al pagamento in unica soluzione dell'intero corrispettivo pattuito (come di seguito definito) alle scadenze convenute (salvo diverso accordo scritto tra le parti) che quanto ulteriormente previsto al successivo art. 5.

1.6 Qualora la Rete rilevi una manomissione del contachilometri e/o tachigrafo, la MBI avrà facoltà di recedere dal Contratto, fermo restando quanto indicato al punto 5.3.

## 2. Corrispettivo

2.1 Per i Servizi, il Beneficiario verserà a MBI – dietro emissione da parte di quest'ultima di idonea documentazione fiscale e fermo quanto precisato al successivo punto 2.3 – il corrispettivo pattuito e riportato nel Contratto, nei termini, modalità e condizioni ivi indicati (d'ora in poi tale corrispettivo: il Corrispettivo), salvo quanto qui di seguito ulteriormente chiarito.

Ai fini di quanto sopra, il pagamento alla MBI da parte del Beneficiario dovrà avvenire – a mezzo addebito automatico sul c/c intrattenuto dal Beneficiario stesso con l'Istituto di Credito indicato nel Contratto – a 30 (trenta) giorni data fattura MBI.

In relazione a quanto sopra il Beneficiario sottoscriverà, unitamente al Contratto, l'autorizzazione permanente di addebito in c/c indicando tutti i riferimenti relativi all'Istituto di Credito prescelto per il pagamento del Corrispettivo. Sarà cura di MBI inoltrare la suddetta autorizzazione permanente di addebito, sottoscritta dal Beneficiario, all'Istituto di Credito per la convalida dei dati e l'accettazione del servizio. MBI, dopo la ricezione della suddetta autorizzazione permanente dall'Istituto di Credito, in forza della stessa, trasmetterà gli addebiti del Corrispettivo sul c/c del Beneficiario.

Eventuali successive variazioni relative al c/c, ove addebitare il Corrispettivo, dovranno essere concordate anticipatamente dal Beneficiario con MBI.

In caso di ritardato pagamento del Corrispettivo, la MBI – fermo quanto precisato ai successivi punti 4.3 e 6.2 e con le stesse modalità sopra indicate, addebiterà al Beneficiario – che accetta per tutto il periodo di ritardo – interessi di mora al tasso determinato in funzione del prime rate ABI in vigore il giorno dell'eventuale ritardo, maggiorato di 2 (due) punti, oltre a tutte le documentate spese sostenute per il recupero del credito incrementate di un ulteriore importo forfettario di Euro 16,00 a titolo di recupero di quelle spese (personale, telefono, ecc.) non documentabili.

2.2 Qualora i Servizi sull'Autoveicolo, ad esclusione dei casi di panne, vengano effettuati all'estero, MBI – fermo un preavviso scritto di 20 (venti) giorni e salvo quanto di seguito ulteriormente specificato – avrà facoltà, con effetto dal giorno successivo alla scadenza del suddetto preavviso, di aumentare il Corrispettivo fino ad un massimo del 50% (cinquanta per cento). Ove comunque il Beneficiario manifesti alla MBI, sempre per iscritto e nei successivi 10 (dieci) giorni dalla ricezione della predetta comunicazione di quest'ultima, il proprio dissenso circa la variazione del Corrispettivo, lo stesso Beneficiario potrà recedere dal Contratto, fermo restando quanto riportato al successivo punto 5.3.

2.3 Il Corrispettivo – a decorrere dal 1° giorno del secondo anno di efficacia del presente Accordo e così via dicendo ad ogni successiva scadenza annuale – sarà soggetto ad adeguamento, in ragione delle variazioni dell'indice dei prezzi al consumo per le famiglie di operai e impiegati, elaborato dall'ISTAT, prendendo al riguardo a base, ciascun anno, l'ultimo indice a quel momento disponibile, rispetto all'analogo indice del medesimo mese, dell'anno immediatamente antecedente.

2.4 I costi relativi ad eventuali Servizi che dovessero essere erogati a seguito di modifiche apportate all'Autoveicolo dal Beneficiario o da terzi, saranno ad esclusivo carico del Beneficiario ovvero verranno a quest'ultimo addebitati dalla MBI, sul conto corrente indicato nel Contratto.

### 3. Obblighi del Beneficiario

3.1 Il Beneficiario si impegna a ricoverare l'Autoveicolo – agli intervalli specificati nel "Libretto Service" ovvero secondo le indicazioni degli strumenti di bordo – presso la Rete, al fine di consentire l'effettuazione dei lavori di manutenzione periodica. Ove il Beneficiario sia inadempiente a quanto appena detto, tutti gli eventuali costi supplementari che dovessero derivare da tale ritardo, saranno a suo esclusivo onere.

3.2 Il Beneficiario è tenuto ad osservare quanto prescritto nel Libretto Service ovvero le indicazioni degli strumenti di bordo e, in caso di anomalie all'Autoveicolo, ad intraprendere tempestivamente tutte le misure necessarie, per ridurre al minimo i danni eventualmente derivanti o comunque per evitarne l'aggravamento.

3.3 Il Beneficiario, dietro richiesta della MBI, s'impegna a mettere l'Autoveicolo a disposizione della Rete per eseguire eventuali Azioni di Richiamo/Servizio ed a comunicare alla MBI ogni variazione delle condizioni di utilizzo dell'Autoveicolo stesso.

3.4 Il Beneficiario prende atto e riconosce che sono ad esclusiva sua cura e spese tutte le operazioni previste relativamente al controllo dei livelli nonché gli interventi inerenti agli adempimenti previsti dalle normative vigenti (revisioni Autoveicolo, tachigrafo, ecc.).

3.5 Il Beneficiario, in caso di avaria o di cattivo funzionamento del dispositivo contachilometri e/o di quello tachigrafo, dovrà darne comunicazione scritta alla MBI entro i successivi 3 (tre) giorni dal verificarsi della circostanza. Entro il medesimo termine di 3 (tre) giorni l'Autoveicolo dovrà inoltre essere ricoverato a cura del Beneficiario presso la Rete ai fini della riparazione di tale dispositivo. Per ciò che concerne il numero dei chilometri non registrati, la MBI – ai fini del presente Contratto – considererà comunque come percorsi un numero di km pari alla risultanza della seguente operazione:  
1 - chilometri totali previsti nel Contratto;  
2 - chilometri di cui al punto 1 diviso il numero dei giorni complessivi previsti nel Contratto;  
3 - risultato dell'operazione di cui al punto 2, moltiplicato per il numero dei giorni intercorsi tra la data della verificata avaria o cattivo funzionamento e la data di consegna dell'Autoveicolo alla Rete per il relativo ripristino.

Ove comunque il contachilometri e/o tachigrafo dovesse essere sostituito a seguito della denunciata sua avaria o cattivo funzionamento, la MBI – ai fini del numero dei chilometri già percorsi e di quelli non registrati, in funzione del presente Accordo terrà conto di un numero complessivo risultante dalla sommatoria dei chilometri riportati dal dispositivo sostituito e di quelli ulteriori non registrati, calcolati secondo il criterio di cui al capoverso immediatamente precedente.

3.6 Il Beneficiario cede a titolo gratuito alla Rete la proprietà dei ricambi sostituiti sul proprio Autoveicolo.

3.7 Il Beneficiario si impegna, dietro richiesta della MBI, a mettere a disposizione l'Autoveicolo per qualsiasi accertamento tecnico e/o installazione di apparecchiature di controllo dell'Autoveicolo, al fine di monitorare anomalie o difformità di funzionamento rispetto a quanto previsto dal Costruttore (p.e.: a titolo esemplificativo e non esaustivo: potenza motore, consumo carburante, ecc.).

3.8 Il Beneficiario si impegna a comunicare per iscritto a MBI qualsiasi variazione rispetto a quanto dichiarato e riportato nel Contratto (dati anagrafici, coordinate bancarie, dati veicolo, ecc.). Detta comunicazione deve essere inviata entro 30 (trenta) giorni dalla data della variazione stessa.

3.9 Il Beneficiario si impegna a comunicare per iscritto a MBI qualsiasi variazione dell'allestimento dell'Autoveicolo stesso o qualunque variazione in grado di condizionare il rendimento dell'Autoveicolo o del tipo di impiego dell'Autoveicolo come dichiarato in fase di sottoscrizione del presente Accordo. Detta comunicazione deve essere inviata entro 7 (sette) giorni dalla data dell'intervenuta variazione. MBI si riserva comunque il diritto di recedere dal contratto - con comunicazione da inviarsi al Beneficiario a mezzo lettera raccomandata a/r nei successivi 10 (dieci) giorni dalla ricezione della predetta comunicazione da parte di quest'ultimo - o di adeguare il Corrispettivo, previa valutazione delle suddette variazioni.

Ove comunque il Beneficiario manifesti alla MBI, sempre per iscritto e nei successivi 10 (dieci) giorni dalla ricezione della predetta comunicazione di quest'ultima, il proprio dissenso circa la variazione del Corrispettivo, lo stesso Beneficiario potrà recedere dal Contratto - a mezzo lettera raccomandata a/r. Qualora il Beneficiario non dovesse comunicare alla MBI l'intervenuta variazione o la comunicazione dovesse avvenire oltre il termine di 7 giorni sopraindicato, la MBI avrà facoltà di risolvere il contratto, ai sensi dell'art. 6 che segue.

3.10 Il Beneficiario si impegna, dietro richiesta della MBI, a mettere a disposizione l'Autoveicolo per qualsiasi accertamento tecnico a seguito di incidenti (sinistri) e conseguenti riparazioni, per verificarne la rispondenza rispetto agli standard del Costruttore.

#### 4. Erogazione dei servizi

4.1 Ai fini del presente Contratto, il Beneficiario riceverà, per l'Autoveicolo, una Service Card che si impegna a presentare alla Rete preventivamente alla richiesta dei Servizi.

I Servizi erogati rientreranno nell'ambito del presente contratto esclusivamente alla condizione che venga esibita la Service Card e sottoscritto dal Beneficiario uno specifico ordine di lavoro.

4.2 La Service Card resta di proprietà della MBI.

In caso di alterazione, perdita o furto della Service Card, il Beneficiario informerà di tale circostanza la MBI per iscritto ed entro le successive 24 ore. La MBI provvederà all'invio al Beneficiario di una nuova Service Card entro i successivi 15 (quindici) giorni.

In qualsivoglia caso di cessazione degli effetti del presente Contratto, il Beneficiario sarà tenuto - entro le successive 24 ore - a restituire la Service Card alla MBI.

4.3 Fermo quanto ulteriormente precisato al successivo art. 6, rimane altresì nella piena facoltà della MBI sospendere la validità della Service Card, mediante semplice comunicazione scritta al Beneficiario, nell'ipotesi di inadempimento di quest'ultimo alle obbligazioni a suo carico previste dall'art. 2.

5. Interruzione anticipata del Contratto a seguito di rottamazione, furto, vendita o temporanea messa fuori esercizio dell'Autoveicolo

5.1 Ove l'Autoveicolo venga ritirato definitivamente dalla circolazione perché rottamato, ovvero venduto, ovvero oggetto di furto, gli effetti del presente Contratto dovranno intendersi cessati. Il Beneficiario s'impegna ad informare per iscritto di tali intervenute circostanze la MBI entro le successive 48 ore dal verificarsi dell'evento, allegando idonea documentazione che ne attesti formalmente la data di rottamazione, ovvero di vendita, ovvero di furto (p.e.: a titolo esemplificativo e non esaustivo: certificato di alienazione, atto di vendita, fattura di vendita, certificato di perdita di possesso, dichiarazione di permuta dell'organizzata, denuncia di furto, ecc.) indicando – nella stessa comunicazione e nei casi di rottamazione o vendita – la lettura del contachilometri dell'Autoveicolo, così come rilevata al momento del ritiro dalla circolazione.

Nel caso di furto dell'Autoveicolo, s'intenderà applicabile – per il conteggio dei chilometri effettivamente percorsi (salvo idonea documentazione attestante prodotta dalla Rete, ad esempio, a titolo esemplificativo e non esaustivo: stampa documentazione degli strumenti di bordo, pre-ordine di lavoro firmato, ecc.) – quanto al riguardo già previsto al precedente punto 3.5 secondo capoverso. Quanto sopra per determinare il Corrispettivo residuo.

Qualora il chilometraggio rilevato/calcolato fosse maggiore o uguale del 90% (novanta per cento) del chilometraggio finale, il Beneficiario sarà comunque tenuto a corrispondere alla MBI – dietro semplice richiesta e nei termini e modalità dalla stessa indicati – l'intero ammontare residuo del canone totale.

5.2 Il Beneficiario s'impegna altresì – negli stessi termini e modalità precisati al precedente punto 5.1 – ad informare la MBI qualora l'Autoveicolo venga, in conseguenza di atti e/o provvedimenti amministrativi, ritirato dalla circolazione e successivamente messo nuovamente in esercizio. Ove tale ritiro risulti superiore ai tre mesi, ma inferiore ai sei mesi, il Beneficiario s'impegna, preventivamente alla nuova messa in circolazione dell'Autoveicolo, a far eseguire su quest'ultimo, dalla Rete, a proprie esclusive cura e spese, le misure di ripristino espressamente specificate da MBI. Ove il periodo di tale ritiro sia invece superiore ai sei mesi, il presente Contratto dovrà intendersi privo di effetti.

5.3 In caso di cessazione anticipata del presente Contratto ai sensi dei precedenti punti 5.1 e 5.2, il Beneficiario sarà comunque tenuto a versare alla MBI – dietro semplice richiesta di quest'ultimo e nei termini e modalità dalla stessa indicati – il Corrispettivo a quel momento maturato e che non fosse stato ancora corrisposto.

A tal fine il corrispettivo sarà determinato in considerazione del numero esatto di giorni in cui il Cliente ha usufruito del Servizio.

5.4 Fermo restando quanto previsto ai precedenti punti 5.1, 5.2 e 5.3, rimane altresì convenuto che, ove le parti in via del tutto eccezionale dovessero risolvere consensualmente ed anticipatamente il presente Contratto, la MBI accerterà l'ammontare di tutti i costi dei Servizi erogati per l'Autoveicolo fino alla data dell'avvenuta risoluzione del Contratto.

Qualora detto ammontare dovesse risultare superiore al Corrispettivo già versato dal Beneficiario ai sensi del precedente art. 2, quest'ultimo sarà tenuto a corrispondere alla MBI la relativa differenza. Ove invece il predetto ammontare dovesse risultare inferiore a quanto già versato dal Beneficiario ai sensi del medesimo precedente art. 2, la MBI sarà tenuta a corrispondere al Beneficiario la relativa differenza.

## 6. Recesso e risoluzione anticipata dell'Accordo

6.1 Fermo quanto previsto dal precedente art. 2, la MBI avrà facoltà altresì di risolvere il presente Accordo, qualora il Beneficiario sia inadempiente anche ad uno solo degli obblighi a suo carico previsti ai precedenti punti 1.3, 2.1, 2.3, 2.4, 3.1, 3.4 e 3.9.

In una qualunque delle suddette ipotesi, la risoluzione del presente Contratto si verifica di diritto e con effetto immediato, quando la MBI dichiara al Beneficiario la propria intenzione di avvalersi della presente clausola risolutiva espressa.

6.2 Il presente Accordo s'intenderà altresì risolto di diritto e con effetto immediato qualora una delle parti venga assoggettata a procedura concorsuale.

## 7. Foro competente/Clausola di cessione/Modifiche del presente Accordo/Elezione di domicilio

7.1 Per qualsiasi controversia comunque relativa al presente Contratto, si conviene che, qualora il Beneficiario sia un consumatore (intendendosi per tale colui che agisce per scopi estranei all'attività imprenditoriale, commerciale, artigianale o professionale eventualmente svolta), il foro competente sarà quello di residenza o domicilio elettivo del Beneficiario consumatore.

Qualora il Beneficiario agisca nell'esercizio della propria attività imprenditoriale, commerciale, artigianale o professionale, ovvero in qualità di proprio intermediario, le Parti stabiliscono la competenza esclusiva del Foro di Roma.

7.2 Il Beneficiario – senza preventiva approvazione scritta dalla MBI – non potrà cedere a terzi il presente Accordo ovvero i diritti da quest'ultimo a lui derivanti.

7.3 Per ogni comunicazione e/o notificazione comunque connessa al presente Accordo, le parti eleggono i rispettivi domicili:

- quanto a MBI - Via G.V. Bona 110 – 00156 Roma alla c.a. Direzione Generale Assistenza e Ricambi;
- quanto al Beneficiario presso l'indirizzo indicato nel presente Contratto.

7.4 Qualsiasi modifica al presente Contratto sarà valida solo se risultante da ulteriore e successivo atto sottoscritto dalle parti.

## 8. Trattamento Dati Personali

8.1 Circa la tutela della riservatezza dei dati personali del Beneficiario di cui al presente Contratto, si rinvia al documento sub All. A. Tale documento, contestualmente alla firma del Contratto stesso, viene consegnato in copia al Beneficiario medesimo che con la sottoscrizione di quest'ultimo conferma la volontà espressa nell'All. A circa il trattamento dei suoi dati personali.