

Termos e Condições Gerais do Mercedes-Benz ServiceCare

Preâmbulo

Os presentes termos e condições gerais regulam o contrato de serviço com a Mercedes-Benz Portugal (doravante designada de “Mercedes-Benz”), que compreende uma gama de serviços efetuados em veículos comerciais ligeiros (“doravante designados de “Produto ServiceCare”). O âmbito dos serviços oferecidos é descrito nos seguintes termos e condições assim como nos “Termos e Condições Especiais Mercedes-Benz ServiceCare”, que também estão incluídos no contrato. O cliente aceita que todos os trabalhos abrangidos pelo contrato, devem ser realizados por um parceiro de serviço autorizado da Mercedes-Benz (doravante designado de “Oficina Autorizada Mercedes-Benz”).

1. Objeto e celebração do contrato de serviço

(1) Durante o período de vigência do contrato, a Mercedes-Benz garante a realização dos trabalhos descritos no capítulo 3 (doravante designados de “o trabalho”) no veículo mencionado no contrato mediante o pagamento da remuneração acordada. Em cada caso, o tipo e o âmbito do trabalho será estipulado pela Mercedes-Benz por forma a assegurar a condição normal de funcionamento do veículo. Em consulta com o cliente, a Mercedes-Benz poderá solicitar o transporte do veículo à oficina para a realização de manutenção ou inspeção preventivas.

(2) O cliente fica vinculado ao seu pedido de celebração de um contrato de serviço durante o período máximo de 30 dias. O contrato de serviço considera-se celebrado com a aceitação por escrito e através do envio de carta de ativação do contrato devidamente assinada pela Mercedes-Benz. A recusa de celebração do contrato, pela Mercedes-Benz, deve ser expressa por escrito e logo que possível.

2. Duração e vigência do contrato

(1) O contrato de serviço entrará em vigor na data especificada na proposta e vigorará até à data de término estipulada ou até ser atingida a quilometragem/ número máximo de serviços de manutenção durante o prazo total, conforme especificado na proposta. Neste caso, a quilometragem/ número máximo de serviços de manutenção deve ser limitada à quilometragem ou número total de serviços de manutenção acordada na proposta.

O início de vigência do contrato tem efeitos retroativos à data de apresentação da proposta de contrato ao cliente, mas nunca antes da entrega do veículo ao cliente. O termo do contrato ocorrerá sempre no último dia do último mês da sua vigência, independentemente do dia do mês em que aquela se iniciar. O início do contrato retroage à data especificada na proposta mas nunca será anterior à data da entrega do veículo ao Cliente.

Após o fim do contrato, o cliente não tem direito à realização do trabalho no veículo em questão. O direito à cessação do contrato por justa causa (“Cessação / cessação por justa causa”, ver capítulo 8) não deve ser afetado por esta disposição.

A duração e a quilometragem acordadas no contrato do Produto Service Care poderão ser aumentadas ou reduzidas uma vez por ano a pedido do cliente. A remuneração a pagar será então recalculada com base na lista de preços original acordada no contrato.

(2) A Mercedes-Benz poderá aprovar uma prorrogação (do contrato, sujeita aos termos e condições descritos, se a totalidade da duração do contrato (período inicial e prorrogação), não excederá o prazo e quilometragem máximos estabelecidos para a celebração de um contrato. A prorrogação determinará um novo cálculo da remuneração.

(3) Se o cliente adquirir um novo veículo e a Mercedes-Benz não tiver possibilidade de cumprir a data para a respetiva entrega, será possível acordar numa prorrogação do contrato pelo período máximo de 6 meses. O acordo de prorrogação deve constar de documento escrito e implicará o pagamento de um valor calculado nos termos da remuneração inicial, proporcionalmente ao tempo e quilometragem da prorrogação.

(4) A zona geográfica da aplicação é definida em “Termos e Condições Especiais Mercedes-Benz ServiceCare”. A área de aplicação poderá abranger vários países, dependendo do pedido. A cobertura geográfica do contrato “Complete e ExtendedWarranty” abrange os estados membros da União Europeia assim como a Islândia, Noruega, Suíça e Liechtenstein. Em casos de emergência noutros países Europeus, aplica-se o capítulo 5, subcapítulo 4. A área de aplicação do Produto Service Care “Maintenance” e os trabalhos de manutenção são válidos no país para o qual o contrato foi celebrado.

3. Serviços

O âmbito dos serviços prestados pela Mercedes-Benz e as respetivas exclusões dependem dos acordos alcançados na proposta e do produto escolhido pelo cliente. Os serviços e as exclusões de serviço aplicáveis aos Produtos ServiceCare acordados individualmente, são estipulados nos “Termos e Condições Especiais Mercedes-Benz ServiceCare”.

3.1. Termos e condições gerais

(1) Os “Termos e Condições Especiais dos Contratos Mercedes-Benz Service Care” devem aplicar-se adicionalmente aos seguintes “Termos e Condições Gerais”.

(2) Os serviços prestados, assim como as exclusões Mercedes-Benz, são indicados na proposta e nos anexos incluídos em cada contrato de serviço.

(3) O valor dos serviços prestados previstos no contrato é limitado pelo valor comercial do veículo no momento da reparação. Se o valor comercial da viatura for inferior ao custo da reparação, a Mercedes-Benz deverá pagar o valor comercial da viatura ao cliente, em substituição da reparação.

3.1.1. Realização do trabalho

(1) Trabalho em Portugal

O cliente deverá levar o veículo à Oficina Autorizada Mercedes-Benz responsável, na qual deverá ser realizado o trabalho ou, se tal não for possível, a outra Oficina Autorizada Mercedes-Benz em Portugal conforme descrito no contrato de serviço.

Se for realizado trabalho fora do horário de expediente a pedido expresso do cliente, este deverá – exceto em caso de emergência, conforme definido a seguir – assumir quaisquer encargos adicionais, conforme definido pela Oficina Autorizada Mercedes-Benz.

Na eventualidade de uma emergência em Portugal, em local em que não esteja disponível o Serviço24h Mercedes-Benz por razões imputáveis à Mercedes-Benz, o cliente tem o direito de levar o veículo a uma oficina independente para a realização das reparações. Em tal caso, a Mercedes-Benz apenas deverá reembolsar os custos da reparação se as reparações forem previamente aprovadas e mediante a apresentação de uma fatura detalhada. O cliente pagará o trabalho por si contratado, submetendo a situação à Mercedes-Benz, para eventual reembolso.

Estão excluídos do âmbito do contrato, serviços de manutenção realizados fora da rede de oficinas autorizadas Mercedes-Benz.

O cliente apenas tem direito ao reembolso das despesas relacionadas com os trabalhos de manutenção e reparação, se tal estiver previsto nos termos e condições gerais ou especiais do contrato. A aceitação ou reembolso de outras despesas ou perdas (ex. perdas de receitas, custos do aluguer de um veículo, despesas de viagem, danos nas mercadorias transportadas etc.) estão excluídos dos presentes termos e condições gerais.

(2) Trabalhos realizados no estrangeiro dentro da área de aplicação

Em casos de emergência no estrangeiro, o cliente poderá realizar as reparações dentro da área de aplicação em oficinas autorizadas Mercedes-Benz fora de Portugal. Em tal caso, a Mercedes-Benz apenas deverá reembolsar os custos de reparação se as reparações forem previamente aprovadas e mediante a apresentação de uma fatura detalhada. O cliente pagará o trabalho por ele contratado, submetendo a situação à Mercedes-Benz para eventual reembolso.

Na eventualidade de uma emergência fora de Portugal, onde não esteja disponível o Serviço24h Mercedes-Benz por razões imputáveis à Mercedes-Benz, o cliente tem o direito de levar o veículo a uma oficina independente para a realização das reparações.

Em cada caso, a Mercedes-Benz apenas deverá reembolsar os custos da reparação se as reparações forem previamente aprovadas e mediante a apresentação de uma fatura detalhada. O cliente pagará o trabalho por si contratado e será reembolsado apenas pelo montante igual aos custos que seriam cobrados numa Oficina Autorizada Mercedes-Benz em Portugal.

Estão excluídos do âmbito do contrato, serviços de manutenção realizados fora de Portugal.

O cliente apenas tem direito ao reembolso das despesas relacionadas com os trabalhos de manutenção e reparação, se tal estiver previsto nos termos e condições gerais ou especiais do contrato. A aceitação ou reembolso de outras despesas ou perdas (ex. perdas de receitas, custos do aluguer de um veículo, despesas de viagem, danos nas mercadorias transportadas etc.) estão excluídos dos presentes termos e condições gerais.

(3) Trabalhos realizados no estrangeiro fora da área de aplicação

Na eventualidade de uma emergência, o cliente poderá realizar as reparações em oficinas Mercedes-Benz noutros países fora da área de aplicação, desde que as peças e os fluidos de trabalho utilizados sejam aprovados pelo fabricante. Em tal caso, a Mercedes-Benz apenas deverá reembolsar os custos da reparação se as reparações forem previamente aprovadas e mediante a apresentação de uma fatura detalhada. O cliente pagará o trabalho por si contratado.

Na eventualidade de uma emergência no estrangeiro fora da área de aplicação, se o Serviço24h Mercedes-Benz não estiver disponível por razões imputáveis à Mercedes-Benz, o cliente tem o direito de levar o veículo a uma oficina independente para a realização das reparações. Em tal caso, a Mercedes-Benz apenas deverá reembolsar os custos da reparação se as reparações forem previamente aprovadas e mediante a apresentação de uma fatura detalhada. O cliente pagará o trabalho por si contratado e será reembolsado apenas pelo montante igual aos custos que seriam cobrados numa Oficina Autorizada Mercedes-Benz em Portugal.

Em países estrangeiros fora da área de aplicação, o trabalho de manutenção não está abrangido pelo âmbito dos serviços.

O cliente apenas tem direito ao reembolso das despesas relacionadas com os trabalhos de manutenção e reparação, se tal estiver previsto nos termos e condições gerais ou especiais do contrato. A aceitação ou reembolso de outras despesas ou perdas (ex. perdas de receitas, custos do aluguer de um veículo, despesas de viagem, danos nas mercadorias transportadas etc.) estão excluídos dos presentes termos e condições gerais.

(4) É considerado um caso de emergência qualquer situação em que não seja possível garantir a circulação do veículo em segurança ou a operacionalidade e/ou utilização do veículo e cuja causa seja imputada a uma avaria técnica ou funcionamento tecnicamente incorreto de componentes. Estão excluídas avarias causadas por utilização (por exemplo, carga deslocada, desgaste do piso dos pneus).

3.1.2. Utilização de peças originais Mercedes-Benz

Na execução dos trabalhos previstos no contrato de serviço, a Oficina Autorizada Mercedes-Benz responsável, deverá utilizar apenas peças originais Mercedes-Benz.

3.1.3. Verificação das faturas

Em conformidade com o contrato, a Mercedes-Benz irá verificar a exatidão do âmbito dos serviços realizados e os custos cobrados por tais serviços. Aquando das verificações, serão considerados todos os trabalhos de reparação e manutenção realizados pelas oficinas Mercedes-Benz e oficinas independentes.

3.2. Termos e condições especiais: âmbito dos serviços e exclusões de serviço

Os “Termos e Condições Especiais Mercedes-Benz ServiceCare” respeitantes ao contrato do Produto Service Care serão aplicados.

4. Pagamento

4.1. Acordos de pagamento

O cliente deverá pagar a remuneração estipulada no contrato realizado pela Mercedes-Benz ou em seu nome. A remuneração é calculada com base na utilização anual estimada (quilometragem/no número de serviços de manutenção) e nas taxas estipuladas na proposta. A remuneração deve ser paga antecipadamente em várias prestações (ex. mensais) ou na forma de prestação única, mais IVA à taxa em vigor.

Se o cliente, apesar de um aviso, incorrer no incumprimento do pagamento da remuneração, a Mercedes-Benz tem o direito de, sem prejuízo de outros direitos, cobrar juros sobre o montante em falta a uma taxa anual de 8 pontos percentuais acima da taxa de referência do Banco Central Europeu pela duração do incumprimento, e de suspender todos os serviços acordados contratualmente até receber o pagamento.

4.2 Liquidação em caso de Cessação

O contrato dos Produtos Service Care “Complete” e “ExtendedWarranty” termina:

- Quando o **número total de quilómetros acordado** (quilometragem total) for atingido,

Se for atingida a quilometragem total, antes da data final estipulada ou antes do número máximo de serviços de manutenção previsto durante a duração do contrato, conforme especificado na proposta, cessa o dever de prestação de serviços e o cliente deverá pagar à Mercedes-Benz as restantes prestações mensais até à data acordada para o termo do contrato, exceto se tiver sido acordado o pagamento de uma prestação única.

- Em todo o caso o **mais tardar no final do termo acordado** no contrato (sem limite de tolerância)

Se o contrato terminar em resultado de ter sido atingida a data final do termo do contrato e o veículo tiver uma quilometragem inferior à quilometragem total contratualmente acordada, não haverá lugar a compensação pela diferença para a quilometragem máxima.

4.3 Liquidação em caso de Cessação Prematura

Caso o cliente decida terminar o contrato antes do termo inicialmente acordado na cláusula 8, ou caso a Mercedes-Benz decida terminar o contrato de acordo com a cláusula 8, devido a incumprimento da parte do cliente (ex. destruição do veículo, alteração da aplicação do veículo), aplicam-se as seguintes disposições:

(1) Produtos Service Care “Complete” com pagamento em prestações mensais:

As restantes prestações mensais não serão cobradas. A Mercedes-Benz irá criar uma conta de liquidação dos custos da quilometragem atual e dos pagamentos realizados até à data de cessação. Se os custos da quilometragem atual forem superiores à soma dos pagamentos, será cobrada ao cliente a diferença resultante. Se o custo for inferior, não haverá lugar a pagamento de uma compensação ao cliente.

(2) Produto Service Care “ExtendedWarranty” com pagamento em prestação única:

(2.1.) Com pagamento em prestação única

No Produto Service Care “ExtendedWarranty”, o tempo/quilometragem operacional é determinado na forma de pack (36 meses/150.000km – 48 meses/200.000 km – 60 meses/250.000 km) No caso de o pack não ser utilizado na sua totalidade, o cliente será reembolsado segundo os seguintes critérios:

- Preço do contrato de serviço
- Valor do pack que o cliente pretende devolver
- Fator de reembolso

Relativamente a veículos elétricos, aplicam-se os seguintes limites: 36 meses/60.000 km – 48 meses/80.000 km – 60 meses /100.000 km

(2.2) Com pagamento em prestações mensais:

No Produto Service Care “ExtendedWarranty”, o tempo/quilometragem operacional é determinado na forma de pack (36 meses/150.000km – 48

meses/200.000 km – 60 meses/250.000 km). O cliente tem a possibilidade de terminar o contrato de serviço em questão ao final de cada pack.

Relativamente a veículos elétricos, aplicam-se os seguintes limites: 36 meses/60.000 km – 48 meses/80.000 km – 60 meses /100.000 km

(3.) Produto Service Care “Maintenance”:

(3.1) Pagamento em prestação única:

- No caso de o cliente não utilizar todos os serviços contratualmente acordados, o cliente será reembolsado, se aplicável de acordo com os seguintes critérios:

- Preço do contrato de serviço
- Valor do pack que o cliente pretende devolver
- Fator de reembolso

(3.2) Pagamento em prestações mensais:

- Se todos os serviços contratualmente acordados forem utilizados pelo cliente, as restantes mensalidades serão cobradas.

- No caso de o cliente não utilizar todos os serviços contratualmente acordados, o cliente será reembolsado, se aplicável de acordo com os seguintes critérios:

- Preço do contrato de serviço
- Valor do pack que o cliente pretende devolver
- Fator de reembolso

5. Obrigações do cliente

(1.) O cliente tem a obrigação de seguir todas as instruções de utilização (em particular, descritas no manual do proprietário do veículo) e adotar todas as medidas de redução de danos. O cliente deve cumprir particularmente as instruções para o período de rodagem e os limites máximos fixados de rotação do motor e velocidade do veículo.

(2.) O cliente deve disponibilizar atempadamente os veículos à Mercedes-Benz para a realização do trabalho, de acordo com as instruções de manutenção estipuladas pelo fabricante. Caso contrário, quaisquer custos resultantes de danos ou trabalhos adicionais necessários, deverão ser suportados pelo cliente.

(3.) O cliente é responsável pela realização da inspeção contínua e das medidas de manutenção estipuladas no manual do condutor do veículo, a suas expensas (na medida em que não são cobertas pelo contrato), tais como a verificação do nível e reabastecimento de fluidos de trabalho como o óleo do motor, líquido de arrefecimento do motor, óleo dos travões, anti-congelante, massa lubrificante, líquido de lavagem do para-brisas, verificação e ajuste da pressão dos pneus, verificação e aperto de porcas e parafusos das rodas, que deve ser efetuada aproximadamente 50 quilómetros após as reparações e as substituições de pneus e, posteriormente, em intervalos regulares.

(4.) Quaisquer avarias ocorridas no conta-quilómetros devem ser comunicadas sem demora à Mercedes-Benz; O trabalho de reparação necessário deve ser realizado no dia seguinte à comunicação dos danos e exclusivamente por uma Oficina Autorizada Mercedes-Benz. Se for necessário instalar um novo conta-quilómetros, a leitura no momento da substituição deve ser transferida para o novo conta-quilómetros.

(5.) A locação ou disponibilização do veículo a entidades terceiras apenas poderá ser admitida mediante prévio consentimento por escrito da Mercedes-Benz.

(6.) A utilização de combustíveis alternativos (por exemplo, FAME, biodiesel) depende da prévia aprovação pela Mercedes-Benz. Se os combustíveis forem aprovados as instruções de manutenção do fabricante válidas no momento da adaptação serão especificadas pela Mercedes-Benz, e a remuneração poderá ser ajustada adequadamente. Se o cliente não notificar a Mercedes-Benz em devido tempo sobre a utilização de combustíveis alternativos, quaisquer custos resultantes de danos consequentes deverão ser suportados pelo cliente.

(7.) Qualquer alteração do uso / fim dado ao veículo, conforme descrito no contrato, e qualquer alteração das condições estruturais do veículo, carecem de consentimento prévio da Mercedes-Benz e poderão implicar, caso sejam aceites, uma alteração da remuneração acordada. Quaisquer perdas/danos ou custos adicionais incorridos devido a uma utilização contrária às instruções constantes neste contrato ou devido a alterações estruturais não aprovadas pela Mercedes-Benz, deverão ser suportados pelo cliente. Uma alteração deve ser considerada permanente se for efetiva durante mais de 3 meses. Na eventualidade de uma alteração ao acordo sobre o tipo de utilização e/ou à quilometragem anual em +/- 10%, a Mercedes-Benz deve ser imediatamente notificada por escrito sobre tal alteração.

(8.) O cliente deverá notificar imediatamente a Mercedes-Benz sobre quaisquer avarias técnicas, danos por negligência grosseira ou danos resultantes de acidente. A Mercedes-Benz deve ser informada sobre quaisquer danos menores (até um valor máximo de 500.00 euros) estimados por uma entidade independente (oficina), que não prejudiquem o funcionamento do veículo e que não originem quaisquer danos consequentes.

(9.) O cliente deverá notificar a Mercedes-Benz se o veículo não for utilizado durante um período superior a 3 meses. Quaisquer custos para restabelecer o veículo na condição de utilização e quaisquer danos incorridos como resultado da sua não utilização, devem ser suportados pelo cliente.

(10.) Se for realizado trabalho fora do horário de expediente a pedido expresso do cliente, este deverá assumir quaisquer encargos adicionais. Esta previsão não se aplica na eventualidade de uma avaria ou em caso de recurso ao Serviço24h Mercedes-Benz.

(11.) O cliente tem a obrigação de notificar imediatamente a Mercedes-Benz sobre quaisquer alterações ao seu endereço.

(12.) A Mercedes-Benz não será responsável por quaisquer consequências decorrentes da falta de cumprimento das obrigações acima estipuladas, por parte do Cliente.

(13.) O abastecimento do depósito de combustível do veículo apenas deve ser realizado com o combustível especificado no manual do proprietário de cada veículo. Quaisquer custos decorrentes de avarias ou danos indiretos causados pela utilização do combustível incorreto devem ser suportados pelo cliente.

6. Reparação e gestão de acidentes

Sempre que possível, o cliente deverá efetuar a reparação dos danos resultante de acidentes numa Oficina autorizada Mercedes-Benz. Caso o veículo acidentado seja reparado numa oficina independente, o cliente deverá notificar a Mercedes-Benz e enviar à mesma sem demora toda a documentação das reparações assim que o trabalho estiver concluído. A Mercedes-Benz reserva-se o direito de verificar se os danos resultantes do acidente foram reparados adequadamente e, se tal não for o caso, a Mercedes-Benz não procederá ao reembolso das quantias suportadas.

7. Validade dos termos e condições das reparações

Exceto se o contrato previr outra coisa, aos trabalhos realizados ao abrigo do contrato de serviço, aplicar-se-ão, também, "Termos e Condições da Realização do Trabalho nos Veículos, motores e outros Componentes" – Termos e Condições das Reparções do Veículo – constantes de um anexo.

8. Cessação / cessação por justa causa

(1) As partes têm o direito de pôr termo ao contrato por escrito – sem prejuízo de outros direitos – sem aviso prévio se existir justa causa para o efeito. Considera-se existir justa causa se qualquer das partes, apesar de notificada por escrito para cessar o incumprimento, mantiver o incumprimento grosseiro das obrigações contratuais. Não é necessária notificação nos casos em que a violação das obrigações contratuais é de tal forma séria, que não é razoavelmente expectável que a contraparte retome o cumprimento do contrato.

(2) O cliente poderá pôr termo ao contrato por escrito

- Se o veículo estiver permanentemente em condições de inutilização;

- Se o veículo for vendido; ou

- Se o veículo for destruído ou extraviado (especialmente através de furto, abate)

Sujeito a um período de notificação de quatro semanas, declarando as razões para a cessação do contrato e fornecendo a quilometragem à data a partir da qual o veículo será retirado do serviço. Quando a cessação se torna efetiva, a Mercedes-Benz fica isenta de quaisquer obrigações decorrentes do contrato relacionado com o veículo específico.

(3) Se o cliente entrar em incumprimento em relação a um pagamento, a Mercedes-Benz deverá conceder-lhe o prazo de 2 semanas para cumprir, após o que, em caso de incumprimento, terá o direito a pôr termo ao contrato.

(4) Adicionalmente, a Mercedes-Benz terá direito a pôr termo ao contrato sem qualquer aviso prévio

- Se o cliente entrar em insolvência e/ou tiver sido submetido um pedido de processo de insolvência contra o mesmo;

- Se o cliente vender a sua empresa ou, na eventualidade de outra forma de sucessão jurídica, o sucessor legal estiver indisponível ou impossibilitado de assumir os direitos e obrigações decorrentes do contrato;

- Se o cliente transferir a sua sede social para o estrangeiro.

9. Transferência de um veículo para outro país

(1) A transferência de um veículo para outro país é considerada efetiva, se a sede social ou o local permanente de utilização deste veículo tiver sido transferido para outro país, sendo necessário em ambos os casos um novo registo do veículo no país para o qual foi transferido assim como a alteração da oficina regularmente utilizada.

(2) A transferência acima mencionada de um veículo determina o termo do contrato com a Mercedes Benz, por caducidade, e a celebração de um novo contrato com o respetivo distribuidor Mercedes-Benz da Daimler AG no novo país, o que implicará o recálculo da remuneração. O recálculo da remuneração constante no contrato de serviço deverá ser efetuado com base no preçário válido no novo país. Uma remuneração única de transferência igual a uma prestação mensal baseada nos preços originais, deverá ser vencida e paga pela transferência do veículo.

10. Fim da utilização do veículo

(1) Quando o veículo é retirado de circulação, a Mercedes-Benz deve determinar o custo de acordo com a cláusula 4.2 destes Termos e Condições Gerais.

(2) Se o veículo for retirado de circulação durante mais de 3 meses, a Mercedes-Benz deverá ser informada do sucedido e uma Oficina Autorizada Mercedes-Benz deverá tomar as medidas de preservação necessárias estipuladas pela Mercedes-Benz que deverão ser suportadas pelo cliente. Se tais medidas não forem realizadas adequadamente ou de todo, ou se o veículo for retirado de circulação durante mais de 6 meses, tal acontecimento deverá resultar na cessação do contrato assim que a Mercedes-Benz tiver apurado a existência destas circunstâncias.

11. Diversos

(1) Se uma previsão deste contrato for considerada inválida, tal não afetará a validade das restantes previsões. As partes assumem a substituição de tal

previsão inválida sempre que possível com uma previsão válida, que considere razoavelmente os mútuos interesses das partes e permita a continuação do contrato.

(2) A cessão de créditos e de dívidas do Cliente, perante a Mercedes-Benz carece do consentimento prévio, por escrito, da Mercedes-Benz.

(3) O cliente apenas poderá compensar dívidas à Mercedes-Benz contra os seus próprios créditos, nos termos da lei aplicável.

(4) O Cliente terá direito de retenção, nos termos da lei, se o crédito invocado for reconhecido sem contestação ou confirmados por uma decisão judicial transitada em julgado

(5) Quaisquer questões relacionadas com interpretação e aplicação do contrato ficam sujeitas à lei portuguesa, atribuindo-se competência ao tribunal de Sintra.

(6) Par efeitos de resolução de conflitos de consumo, a entidade competente é o CASA Centro de Arbitragem do Sector Automóvel (CASA), com site em www.centroarbitragemsectorauto.pt e morada na Av. da República, 44 – 3º Esq., 1050 194 Lisboa

12. Informação relativa aos termos e condições do tratamento de dados pessoais.

Os dados pessoais recolhidos pela Mercedes-Benz Portugal, são necessários para a execução do contrato de serviço, constituído este o fundamento para o respetivo tratamento. Por outro lado, tratamos ainda estes dados com base nos seus interesses legítimos, para poder prestar-lhe aconselhamento personalizado sobre produtos de contratos de serviço. Quanto a este último, **informamos que tem o direito de se opor, em qualquer momento e gratuitamente, a tal tratamento.** Os dados pessoais recolhidos não serão

tratados de forma incompatível com as finalidades acima identificadas e não serão comunicados a terceiros, sem prejuízo de empresas subcontratadas e com garantia da segurança do tratamento, e fins legais. Conservamos os dados pessoais recolhidos pelo período de tempo necessário à finalidade acima identificada. Poderá solicitar o acesso, a retificação, a eliminação de dados pessoais ou ainda a limitação do tratamento de dados pessoais e poderá, a qualquer momento, apresentar-nos uma reclamação, ou à autoridade de controlo. Tem o direito a opor-se ao tratamento, a não ficar sujeito a decisões automatizadas, bem como ao direito à portabilidade dos dados. Para esclarecimentos adicionais sobre o tratamento dos seus dados pessoais, poderá consultar a nossa Política de Proteção de Dados em mercedes-benz.pt/vans/privacidade ou contactar a Mercedes-Benz Portugal.

CONTACTOS: Morada: Rua Gottlieb Wilhelm Daimler, Nº 20, 2710-037

Sintra.

E-mail: protecaodados.mbportugal@daimler.com

Termos e Condições Especiais

Mercedes-Benz ServiceCare - Complete –

Preâmbulo

Os “Termos e Condições Especiais Mercedes-Benz ServiceCare – Complete” complementam os “Termos e Condições Gerais do Mercedes-Benz ServiceCare”.

1. Área de aplicação e celebração do contrato de serviço

A área de aplicação do produto Mercedes-Benz Vans ServiceCare “Complete” é o país onde o contrato foi celebrado.

Um contrato de serviço relativo ao Produto Service Care “Complete” poderá ser relativo a um veículo novo ou a um veículo de que o cliente já seja proprietário ou sobre o qual tenha direito equivalente ao de propriedade se, o tempo entre a celebração do contrato de serviço e a data do primeiro registo do veículo for inferior a 12 meses, a quilometragem total do veículo não for inferior a 50.000 km e o cliente comprovar a realização adequada da manutenção programada de acordo com as normas da Daimler.

2. Âmbito dos serviços abrangidos pelo contrato de serviço

A Mercedes-Benz garante a prestação dos seguintes serviços, nas seguintes condições, dentro do enquadramento do contrato:

- Realização de todos os trabalhos especificados de acordo com as atuais instruções de manutenção do fabricante para Portugal; a Mercedes-Benz deverá fornecer as peças e os fluidos de trabalho necessários (com exceção dos combustíveis/AdBlue).

- A realização de todas as reparações em Portugal que se tornem necessárias, em consequência do desgaste resultante da utilização adequada do veículo, conforme especificado no Contrato. Nos casos em que não possa ser assegurada a manutenção económica dos motores, a Mercedes-Benz deverá suportar os custos da substituição necessária dos motores ou da substituição adequada.

- Em países estrangeiros dentro da área de aplicação, o trabalho de manutenção não está abrangido pelo âmbito dos serviços. Na eventualidade de uma avaria reparada em oficina independente, o cliente terá direito ao reembolso dos custos do serviço de emergência europeu pela Mercedes-Benz se a reparação estiver abrangida, nos termos e condições do produto Complete e se não existirem condições para deslocar o veículo oficina autorizada Mercedes-Benz mais próxima. Os custos do Serviço 24h não serão reembolsados nos casos de lâmpadas defeituosas ou de reabastecimento de óleo.

3. Exclusões

(1) Será excluída do âmbito dos trabalhos a realizar pela Mercedes-Benz, a reparação de danos:

- Causados por acidente, por causa de força maior, por negligência grosseira do cliente, furto, incêndio, sabotagem e impacto de substâncias químicas;
- Causados pela utilização de um combustível incorreto
- Causados por atos de guerra, tumultos, guerra civil, desastres naturais (terramoto, abatimento, deslizamento de terra, inundações, neve, avalanche, estagnação de águas, erupção vulcânica, etc.), energia nuclear;
- Causados pela utilização inadequada do veículo, como por exemplo, excedendo o peso por eixo ou o peso útil especificado no documento único automóvel.
- Causados pela utilização do veículo em condições que não respeitam as disposições do contrato;
- Em vidros (quebra de vidros);
- Causados por alterações ao veículo realizadas pelo cliente ou por terceiros; ex: transformação do motor para utilização de combustível GPL.
- Causados pela utilização do veículo por pessoas não autorizadas;
- Causados pela utilização de peças não originais, peças originais Mercedes-Benz e peças de qualidade correspondente ou fluidos de trabalho não especificados pela Mercedes-Benz (exclusivamente para veículos Mercedes-Benz);
- Causados pela utilização inadequada, como por exemplo, condução do veículo com os pneus vazios, condução a alta velocidade com pneus cuja classificação de velocidade seja inferior às velocidades praticadas;
- Resultantes de pequenas colisões e danos por negligência grosseira causados pelo cliente;
- Causados pela inobservância dos intervalos de manutenção;
- Causados por negligência relativamente aos trabalhos de inspeção e manutenção especificados no manual do proprietário e que devem ser realizados pelo cliente entre os intervalos de manutenção (ex. inspeção do nível do óleo, inspeção da pressão dos pneus).

(2) Salvo acordo escrito em contrário, ou opção adicional, será excluído o seguinte:

- Atestos de óleo do motor, líquido de arrefecimento, óleo dos travões, anticongelante, massa lubrificante e líquido de lavagem do para-brisas, entre os intervalos de manutenção programada.
- Os atestos de óleo do motor apenas serão cobertos se o veículo estiver na oficina para ser realizado qualquer outro serviço de reparação/manutenção.
- Os custos do Serviço 24h não serão reembolsados nos casos de lâmpadas defeituosas e de atestos de óleo.
- Combustíveis e AdBlue;
- Instalações ou modificações técnicas adicionais no veículo devido a requisitos legais
- Pneus e qualquer sistema/kit de reparação de pneus (Tirefit)

- Veículos de substituição enquanto o veículo contratado estiver sujeito a reparação ou manutenção
- Todo e qualquer equipamento adicional das versões MarcoPolo, JamesCook ou similares. (Ex: Cama, cozinha...)
- Serviços de reboque de veículos
- Reparação de danos ou aumento das despesas, resultantes de operações de reparação e manutenção incorretas realizadas por oficinas não autorizadas pela Mercedes-Benz, e de alterações posteriores realizadas nos veículos, pelo cliente ou por terceiros;
- Montagem posterior e reposição na condição original;
- Todas as ações para retirar o veículo de circulação durante um período de tempo extraordinariamente longo e para recolocá-lo subsequentemente em circulação, assim como os danos resultantes da não utilização do veículo;
- Substituição de acessórios em falta (como por exemplo, pneu sobressalente, extintor de incêndio, kit de primeiros socorros, triângulo de sinalização de emergência, etc.);
- Manutenção e reparação de sistemas de aquecimento auxiliares e suplementares do sistema de injeção direta, se estes não estiverem abrangidos pelo âmbito de aplicação original;
- Reparação ou substituição de estofos danificados (bancos, compartimentos de repouso, tapetes, revestimento interior da cabina), se tais danos resultarem do desgaste e laceração natural ou por negligência grosseira
- Desgaste, laceração e/ou descoloração do revestimento do compartimento dos passageiros;
- Pintura, bandeira de sinalização e revestimento da porta traseira do compartimento de carga, na medida em que constitui parte integrante do contrato;
- Reparação de danos no rádio, rádio CB e telefone, sistemas de navegação e os correspondentes kits de instalação, se não estiverem abrangidos pelo âmbito de aplicação original;
- Qualquer tipo de atualizações de todos os softwares instalados no veículo, incluindo atualizações de mapas de GPS e reposição das definições de fábrica do sistema, desde que não exista avaria técnica;
- Danos por torção;
- Custos de inspeções legais de veículos e de superestruturas. Ex: IPO, TÜV...
- Danos indiretos causados por modificações não autorizadas no veículo, como por exemplo, transformação do motor para utilização de combustível GPL.
- Carroçarias
- Danos por corrosão;
- Fraturas em veios e no chassis;
- Danos indiretos causados por fugas de fluidos de trabalho, perdas de receitas, danos na carga transportada;
- Custos resultantes da contaminação ou adição de parafina ao combustível (diesel), ou da utilização de combustíveis não aprovados pelo fabricante;
- Custos resultantes do vazamento/limpeza de depósitos de combustível;
- Limpeza do veículo;
- O extravio de chaves, assim como os custos resultantes e danos indiretos;
- Medidas que sejam necessárias em conjugação com as disposições legais (ex. módulos de bordo);
- Alinhamentos, exceto no caso de reparações no sistema da direção/eixo dianteiro que tornam necessário o alinhamento, estando excluídos os casos de acidente ou de utilização inadequada;
- Extintor de incêndio;
- Custos que possam resultar da descarga da bateria. Os custos serão cobertos se resultarem de uma avaria técnica pela qual o cliente não é responsável;
- Todos os trabalhos de ajuste/limpeza não especificados nas instruções de manutenção, exceto se existir uma avaria técnica;
- Substituição ou reparação da bateria de alta voltagem, nos veículos elétricos
- Consumos elétricos de veículos elétricos.

4. Restrições dos serviços opcionais em caso de emergência

Em caso de ocorrência de danos no estrangeiro, dentro ou fora da área de aplicação, estão excluídos do presente contrato quaisquer serviços opcionais ainda que contratados relativamente ao território nacional.

5. Transferência da propriedade do veículo

A posição no contrato relativo ao produto Service Care Complete não pode ser transferida.

Um novo proprietário do veículo deverá propor a celebração de um novo contrato, no período de um mês após a cessação do contrato ou até 1.000km percorridos depois de referida cessação. Todas as condições serão acordadas em função das características, situação e opções do novo proprietário.

6. Diversos

Em tudo o que não estiver previsto nas presentes condições, aplicar-se-á o disposto nos “Termos e Condições Gerais dos Mercedes-Benz ServiceCare”.