



Informazioni per i consumatori

I. Come ordinare componenti e accessori usati: ecco come funziona

1. Stipula del Contratto

La stipula del contratto tra il cliente e Mercedes-Benz Used Parts & Services GmbH avviene come descritto di seguito:

- a) Mercedes-Benz Used Parts & Services GmbH riceve un ordine di acquisto dal cliente tramite il webshop di Mercedes-Benz Used Parts & Services GmbH o una richiesta del cliente per telefono, e-mail o fax (oppure un ordine di acquisto tramite eBay).
- b) Mercedes-Benz Used Parts & Services GmbH conferma immediatamente la ricezione dell'ordine di acquisto inviando un'e-mail al cliente. Le condizioni generali ("Condizioni generali MB UPS") (inclusa Informativa sul recesso e il modulo di recesso) sono visibili a partire dalla conferma di ricezione dell'ordine di acquisto e possono essere stampate in forma di file. La conferma di ricezione viene inviata solo allo scopo di informare il cliente della ricezione del suo ordine di acquisto e non costituisce una stipula del contratto, né una dichiarazione di accettazione dell'ordine di acquisto.
- c) Il cliente è vincolato al suo ordine di acquisto per un massimo di 7 giorni. Il contratto d'acquisto è concluso nel momento in cui Mercedes-Benz Used Parts & Services GmbH conferma l'accettazione dell'ordine di acquisto della merce per iscritto o in forma di testo entro i 7 giorni sopra indicati o la consegna è stata effettuata.
- d) Mercedes-Benz Used Parts & Services GmbH informerà immediatamente il cliente in caso di mancata accettazione dell'ordine di acquisto da parte di Mercedes-Benz Used Parts & Services GmbH.
- e) Il trasferimento dei diritti e degli obblighi derivanti dal contratto di acquisto richiede il preventivo consenso scritto di Mercedes-Benz Used Parts & Services GmbH.
- f) Tutti i documenti e i dati (ad es. la conferma di ricezione dell'ordine di acquisto, la fattura) che sono stati creati per la conclusione del contratto vengono archiviati da noi. È possibile richiedere tali documenti e dati in qualsiasi momento indicando il numero d'ordine o di fattura all'indirizzo usedparts_orders@mercedes-benz.com.

2. Conclusione del contratto webshop

Oltre alla stipula del contratto di cui al punto 1, per la stipula dei contratti nel webshop di Mercedes-Benz Used Parts & Services GmbH si applicano le seguenti disposizioni: Completando il processo di ordinazione sulle pagine web del nostro negozio, il cliente presenta un'offerta vincolante a Mercedes-Benz Used Parts & Services GmbH per la stipula di un contratto con Mercedes-Benz Used Parts & Services GmbH. A tal fine, il cliente dovrà disporre dell'accesso a un indirizzo e-mail. La procedura d'ordine è costituita dai seguenti passaggi. A tale scopo è disponibile solo la lingua tedesca.

Fase 1: Ricerca componenti e carrello degli acquisti

È possibile cercare i componenti per modello di vettura, veicolo commerciale o autocarro, oppure direttamente per termine di ricerca o numero di componente. Una volta trovato il componente desiderato, cliccare sull'icona blu del carrello (🛒) per inserirlo nel carrello virtuale. Preventivamente, avete la possibilità di informarvi sulle nostre condizioni di pagamento e di consegna. È possibile rimuovere dal carrello i componenti selezionati in qualsiasi momento selezionando il componente e cliccando sul pulsante «Elimina». Facendo clic sul simbolo del carrello azzurro sul lato destro della barra del menu, è possibile accedere al carrello - da qui è possibile anche procedere al completamento dell'ordine. Il pulsante «Continua al passaggio successivo» consente di procedere attraverso l'intero processo d'ordine.

Fase 2: Selezionare l'indirizzo

Nella seconda fase, «Selezionare gli indirizzi», è necessario effettuare il login con il proprio indirizzo e-mail e la propria password oppure aprire un account cliente personale, qualora non sia già disponibile. A tal fine è necessario un indirizzo e-mail valido. Successivamente, se necessario, è possibile modificare l'indirizzo di fatturazione e, per i clienti tedeschi, specificare un indirizzo di consegna alternativo all'interno della Germania. Qui è inoltre possibile lasciarci un messaggio sul proprio ordine di acquisto. Vi preghiamo tuttavia di tenere presente quanto segue: i campi indicati in grassetto sono campi obbligatori nei quali è necessario inserire i dati. Se non compilati, non sarà possibile procedere alla fase successiva e le informazioni mancanti saranno contrassegnate da riquadri rossi.

Fase 3: Spedizione e metodo di pagamento

Nella terza fase, è possibile selezionare la consegna da parte dei nostri fornitori di servizi di spedizione e logistica. La consegna espressa è disponibile con supplemento di prezzo. Oltre ai dettagli dell'acquisto della merce, in questa fase è possibile selezionare il metodo di pagamento desiderato. Il bonifico bancario/pagamento anticipato è l'impostazione predefinita. Le modifiche a queste impostazioni sono possibili in qualsiasi momento fino al completamento del processo d'ordine.

Fase 4: Verifica e invio

Nella quarta fase finale del processo di ordinazione, l'utente inoltra un'offerta vincolante per l'acquisto della merce contenuta nel carrello. Prima di inviare l'ordine di acquisto, l'utente ha la possibilità di controllare tutte le voci, compresi eventuali errori di inserimento, e di correggerli utilizzando il pulsante «> modifica» (✎) nel rispettivo blocco tematico. In seguito, vi preghiamo di leggere le nostre condizioni generali («Condizioni generali MB UPS»), l'informativa di recesso e l'informativa sulla protezione dei dati e di accettarle selezionando l'apposita casella. Facendo clic sul pulsante «Acquista» l'ordine di acquisto viene inviato. Subito dopo l'invio dell'ordine di acquisto il cliente riceve via e-mail la conferma di ricezione dell'ordine di acquisto con un riepilogo di tutte le informazioni rilevanti per l'ordine di acquisto e relative a merce, prezzi, modalità di spedizione, fattura e indirizzo di consegna, nonché modalità di pagamento. Allo stesso modo, le Condizioni generali Mercedes-Benz Used Parts & Services GmbH (compresi l'informativa di recesso e il modulo di recesso) possono essere visualizzate nuovamente dalla conferma di ricezione e possono essere stampate in forma di file. La conferma di ricezione ha il solo scopo di informare l'utente sulla ricezione dell'ordine di acquisto e non costituisce una conclusione del contratto, e non rappresenta pertanto alcuna dichiarazione di accettazione dell'ordine di

acquisto da parte nostra. Il cliente è vincolato al proprio ordine di acquisto per un massimo di 7 giorni. Il contratto di acquisto è da considerarsi concluso al momento della nostra conferma di accettazione dell'ordine di acquisto della merce in forma scritta o di testo entro i 7 giorni sopra indicati, oppure dopo l'avvenuta consegna. Tuttavia, informeremo immediatamente il cliente, qualora non fossimo in grado di accettare l'ordine di acquisto. Tutti i documenti e i dati (ad es. la conferma di ricezione dell'ordine di acquisto, la fattura) che sono stati creati per la conclusione del contratto vengono archiviati da noi. È possibile richiedere tali documenti e dati in qualsiasi momento indicando il numero d'ordine o di fattura all'indirizzo usedparts_orders@mercedes-benz.com.

II. Prima dell'inoltro di un ordine di acquisto di componenti e accessori usati e in aggiunta alle informazioni contenute nel processo di ordinazione e nelle Condizioni generali Mercedes-Benz Used Parts & Services GmbH, desideriamo informarvi su quanto segue:

1. Gestione dei reclami

In caso di reclamo, si prega di contattare Mercedes-Benz Used Parts & Services GmbH. È possibile contattare Mercedes-Benz Used Parts & Services GmbH per telefono al numero +49 (0) 711 17 7 00 00 per e-mail all'indirizzo usedparts_returns@mercedes-benz.com per posta all'indirizzo Mercedes-Benz Used Parts & Services GmbH Mörikestr. 60-70 73765 Neuhausen auf den Fildern Germania

2. Garanzia per i vizi della cosa venduta

- a) Sussiste il diritto di responsabilità per difetti ai sensi della sezione VI delle Condizioni generali per la vendita di componenti e accessori per veicoli usati di Mercedes-Benz Used Parts & Services GmbH (Condizioni generali MB UPS).
- b) La Sezione VI si applica di conseguenza alla gestione della rettifica di un difetto. La clausola di cui al punto 2 delle Condizioni generali Mercedes-Benz Used Parts & Services GmbH è la seguente:
 - aa) Il cliente può far valere i diritti per l'eliminazione dei vizi con Mercedes-Benz Used Parts & Services GmbH utilizzando le opzioni di contatto indicate al punto II.1.
 - bb) Il cliente può far valere i diritti per vizi materiali basati sul contratto di acquisto per i componenti installati al fine di eliminare il vizio fino alla scadenza del termine di prescrizione dell'oggetto di acquisto.
 - cc) I componenti sostituiti diventano di proprietà di Mercedes-Benz Used Parts & Services GmbH.

3. Recesso

Il diritto di recesso è valido solo per i consumatori. Si definisce «Consumatore» qualunque persona fisica che stipuli un negozio giuridico senza finalità prevalentemente riconducibili alla propria attività commerciale o di libero professionista. Il diritto di recesso non si applica ad altri clienti che non sono consumatori ai sensi della presente definizione. I costi diretti della restituzione della merce che può essere inviata tramite pacco postale sono a carico del cliente. Per le merci che non possono essere restituite normalmente per posta a causa della loro natura (non possono essere inviate tramite pacco postale), i costi sono stimati in un massimo di circa 515 EUR.

4. Servizio assistenza clienti e garanzie

- a) Le condizioni di garanzia applicabili all'acquisto di componenti e accessori usati sono disponibili qui: «Garanzia e reso». In caso di domande sulle condizioni di garanzia, si prega di contattare il nostro servizio assistenza clienti: + (49) 711 - 17 70 000, dal lunedì al venerdì dalle 8:00 alle 17:30.
- b) Informazioni sui componenti e gli accessori usati sono disponibili anche presso il nostro servizio assistenza clienti: + (49) 711 - 17 70 000, dal lunedì al venerdì dalle 8:00 alle 17:30. Inoltre, il cliente ha la possibilità di ricevere informazioni o rilasciare commenti. A tal fine, il cliente ha a disposizione un apposito modulo di contatto.
- c) Le informazioni relative alla rete di assistenza di Mercedes-Benz Group AG per i Componenti Originali Mercedes-Benz e smart sono disponibili presso il vostro Service Partner autorizzato Mercedes-Benz o smart o in Internet al sito <https://www.mercedes-benz.de/passengercars/mercedes-benz-cars/dealer-locator.html> o <https://www.smart.com/de/de/index/haendlersuche.html>.

5. Funzionamento del contenuto digitale, comprese le misure di protezione tecnica applicabili e le limitazioni all'interoperabilità

I moderni veicoli Mercedes-Benz e smart e i loro componenti contengono una serie di funzioni tecniche che richiedono in parte una connessione al telefono cellulare. Inoltre, anche i veicoli Mercedes-Benz e smart e i loro componenti offrono in alcuni casi contenuti digitali. In caso di domande sui contenuti digitali o sull'interoperabilità con i dispositivi tecnici, rivolgersi al proprio Service Partner autorizzato Mercedes Benz o smart. I dettagli sul funzionamento dei contenuti digitali e sull'interoperabilità sono disponibili anche online al sito www.mercedes-benz.de/Verbraucherinformation o www.smart.com/de/de/datenschutz#f3x179.