



Información para el consumidor

I. Pedido de recambios usados y accesorios: así funciona

1. Formalización del contrato

La formalización del contrato entre el cliente y MB GTC GmbH («MB GTC») se lleva a cabo tal y como se describe a continuación:


- a) MB GTC ha recibido un pedido por parte del cliente a través de la tienda en línea o una consulta por teléfono, correo electrónico o fax (o bien un pedido a través de eBay).
- b) MB GTC confirmará inmediatamente la recepción del pedido mediante un correo electrónico al cliente. Las Condiciones Generales de Contratación («CGC MB GTC») –incluidos la información sobre desistimiento y el formulario de desistimiento– pueden volver a consultarse en el acuse de recibo del pedido y pueden imprimirse desde esa misma sección en forma de archivo. El acuse de recibo solo se envía para informar al cliente de la recepción de su pedido y no constituye la formalización del contrato, es decir, no es una declaración de aceptación del pedido.
- c) El pedido es vinculante para el cliente durante un máximo de siete días. El contrato de compraventa se concluye cuando MB GTC ha confirmado la aceptación del pedido de la mercancía por escrito o en forma de texto dentro de los siete días mencionados o se ha realizado la entrega.
- d) La empresa MB GTC informará inmediatamente al cliente en el caso de no aceptar el pedido.
- e) La transferencia de los derechos y obligaciones derivados del contrato de compra requiere el consentimiento previo por escrito de MB GTC.
- f) Archivamos todos los documentos y datos (por ejemplo, el acuse de recibo de su pedido o la factura) que se hayan originado para la celebración del contrato. Puede solicitar estos documentos y datos en cualquier momento indicando el número de pedido o de factura a MBGTC_Auftragsabwicklung@mercedes-benz.com.

2. Formalización del contrato en la tienda en línea

Además de la formalización de contratos mencionada en la cláusula 1, las siguientes disposiciones serán de aplicación para la celebración de contratos en la tienda en línea de MB GTC:

Con la realización de un pedido en las páginas web de nuestra tienda en línea, el solicitante presenta una oferta vinculante a MB GTC para la conclusión de un contrato con la empresa. Para ello, el cliente debe tener acceso a una dirección de correo electrónico. El proceso para la realización de un pedido comprende los siguientes pasos. Para esta operación solo está disponible el idioma alemán.

Paso 1: Búsqueda de piezas y cesta de la compra

Puede buscar piezas por el modelo de turismo, furgoneta o camión o introduciendo directamente un término de búsqueda o número de pieza. Una vez que haya encontrado el artículo que desea, haga clic en el icono azul de la cesta de la compra  para colocarlo en su cesta virtual. Antes puede informarse, entre otros, sobre nuestras condiciones de pago y de entrega. Puede eliminar las piezas seleccionadas de la cesta de la compra en cualquier momento seleccionando el artículo y haciendo clic en el botón «eliminar». Al hacer clic sobre el símbolo de la cesta de la compra, de color azul claro, situado en la parte derecha de la barra de menús, accederá a su cesta de compra, desde la que también podrá pasar a la finalización del pedido. El botón «Continuar» le guiará durante todo el proceso hasta la realización del pedido.

Paso 2: Seleccionar dirección

En el segundo paso, «Seleccionar dirección», debe iniciar sesión en primer lugar con su dirección de correo electrónico y su contraseña o abrir una cuenta personal de cliente si aún no la tiene. Para ello es necesario disponer de una dirección de correo electrónico válida.




Posteriormente podrá cambiar su dirección de facturación de ser necesario, así como introducir una dirección de entrega alternativa dentro de Alemania como cliente nacional. En esta sección también puede dejarnos un mensaje sobre su pedido. Tenga en cuenta lo siguiente: los campos que aparecen en negrita son campos obligatorios en los que debe introducir datos. Si no se rellenan, no se pasará al siguiente paso y la información que falta se indicará con marcos rojos.

Paso 3: Envío y forma de pago

En el tercer paso, seleccione la entrega por parte de nuestros proveedores de servicios de envío y logísticos. Es posible realizar una entrega urgente, que tendrá un cargo adicional. Además de los detalles sobre la compra de mercancías, en este paso deberá seleccionar el método de pago deseado. La transferencia bancaria/el pago por adelantado viene seleccionada/o por defecto. Puede modificar estos ajustes en cualquier momento hasta la finalización del proceso de realización del pedido.

Paso 4: Comprobación y envío

En el cuarto y último paso del proceso de realización del pedido, formulará una oferta de compra vinculante de los productos que se encuentran en la cesta.

Antes del envío, el cliente tiene la posibilidad de comprobar todos los datos introducidos, así como cualquier posible error en la introducción de estos, y corregirlos mediante el botón () «modificar» que aparece en cada bloque temático.

Por último, tenga en cuenta nuestras Condiciones Generales de Contratación («CGC MB GTC»), la información sobre desistimiento y la política de protección de datos y confírmelas marcando la casilla correspondiente. Al hacer clic en el botón «comprar», se procede al envío de su pedido. Inmediatamente después, recibirá por correo electrónico el acuse de recibo con un resumen de toda la información relevante para su pedido en cuanto a la mercancía, el precio, la forma de envío, la facturación y la dirección de entrega, así como la forma de pago. Asimismo, las CGC MB GTC (incluidos la información sobre desistimiento y el formulario de desistimiento) pueden volver a consultarse en el acuse de recibo del pedido y pueden imprimirse desde esa misma sección en forma de archivo. El acuse de recibo tiene carácter únicamente informativo en lo que se refiere a la recepción de su pedido y no constituye la conclusión de contrato, es decir, no supone una declaración de aceptación de su pedido por nuestra parte.

El pedido será vinculante durante un máximo de siete días. El contrato de compraventa queda formalizado cuando MB GTC haya confirmado la aceptación del pedido de la mercancía por escrito o en forma de texto dentro de los siete días mencionados o cuando se haya realizado la entrega. No obstante, le informaremos inmediatamente si no podemos aceptar el pedido.

Archivamos todos los documentos y datos (por ejemplo, el acuse de recibo de su pedido o la factura) que se hayan originado para la celebración del contrato. Puede solicitar estos documentos y datos en cualquier momento indicando el número de pedido o de factura a MBGTC_Auftragsabwicklung@mercedes-benz.com.

II. Antes de realizar un pedido de recambios usados y de accesorios, le informamos, además de la información contenida en el proceso de realización del pedido y en las CGC de MB GTC, de lo siguiente:

1. Gestión de reclamaciones

Si tiene algún motivo de reclamación, diríjase a MB GTC GmbH (Mercedes-Benz Gebrauchtteile Center). Puede contactar con MB GTC GmbH a través de los siguientes medios:

Por teléfono: + 49 (0) 711 17 7 00 00

Por correo electrónico: MBGTC_Retoure@mercedes-benz.com

Por correo postal: MB GTC GmbH Mercedes-Benz Gebrauchtteile Center Mörikestr. 60-70
73765 Neuhausen auf den Fildern, Alemania

2. Garantía por vicios ocultos

a) De conformidad con el apartado VI de las Condiciones Generales de Contratación para la venta de recambios usados y accesorios de automóviles de MB GTC GmbH, Mercedes-Benz Gebrauchtteile Center (CGC MB GTC), tiene derecho a una garantía legal por vicios ocultos.



b) El apartado VI se aplicará en relación con la tramitación de una subsanación de defectos. La cláusula 2 de las CGC MB GTC expone lo siguiente:

- aa) El cliente podrá formular reclamaciones por subsanación de defectos con MB GTC mediante las opciones de contacto indicadas en la cláusula II.1.
- bb) El cliente podrá formular reclamaciones por reparación de vicios ocultos basadas en el contrato de compraventa en relación con las piezas instaladas para la subsanación del defecto hasta el vencimiento del plazo de prescripción del objeto de compra.
- cc) Las piezas sustituidas pasan a ser propiedad de MB GTC.

3. Desistimiento

El derecho de desistimiento se aplica solo a los consumidores. Un consumidor es cualquier persona física que concluye un acto jurídico con fines que no pueden imputarse de manera prioritaria a su actividad comercial ni a su actividad profesional autónoma. El derecho de desistimiento no se aplica a otros clientes que no sean consumidores en el sentido de esta definición. Los gastos derivados de la devolución de los productos que puedan ser enviados por paquetería correrán a su cargo. En el caso de las mercancías que no pueden devolverse normalmente por correo debido a su naturaleza (no pueden enviarse por paquete postal), los costes se estiman en un importe máximo aproximado de 515 euros.

4. Servicio de atención al cliente y garantía

- a) Las condiciones de la garantía aplicables a la compra de recambios usados y de accesorios pueden consultarse en el apartado «Garantía y devoluciones». Si tiene alguna duda sobre las condiciones de la garantía, póngase en contacto con nuestra línea de atención al cliente: + (49) 711 - 17 70 000, de lunes a viernes de 8:00 a 17:30.
- b) También podrá obtener información sobre recambios usados y accesorios en nuestra línea de atención al cliente: + (49) 711 - 17 70 000, de lunes a viernes de 8:00 a 17:30. Además, puede recibir información o hacer comentarios. Para ello, dispone de un formulario de contacto.
- c) La información sobre la red de servicios de Mercedes-Benz Group AG para los recambios originales Mercedes-Benz y smart está disponible en su Servicio Oficial Mercedes-Benz o smart o en Internet en <https://www.mercedes-benz.de/passengercars/mercedes-benz-cars/dealer-locator.html> o en <https://www.smart.com/de/de/index/haendlersuche.html>.

5. Funcionamiento de los contenidos digitales, incluidas las medidas técnicas de protección aplicables y las limitaciones de interoperabilidad

Los vehículos modernos Mercedes-Benz y smart, así como sus piezas, incluyen una serie de funcionalidades técnicas, algunas de las cuales requieren establecer conexión con su teléfono móvil. Además, los vehículos Mercedes-Benz y smart y sus piezas también ofrecen, en algunos casos, contenidos digitales.

Si tiene alguna duda sobre los contenidos digitales o la interoperabilidad con sus dispositivos técnicos, póngase en contacto con su Servicio Oficial Mercedes Benz o smart. Puede encontrar más información sobre el funcionamiento de los contenidos digitales y la interoperabilidad en línea en www.mercedes-benz.de/Verbraucherinformation o en www.smart.com/de/de/datenschutz#f3x179.