



Information des consommateurs

I. Commandez des pièces d'occasion et des accessoires – voici comment cela fonctionne

1. Conclusion du contrat

La conclusion du contrat entre le Client et MB GTC GmbH (« MB GTC ») s'effectue selon la procédure décrite ci-après :

- a) Une commande du Client via le Webshop du MB GTC ou une demande du Client par téléphone, e-mail ou fax (ou une commande via eBay) a été réceptionnée par le MB GTC.
- b) Le MB GTC accuse immédiatement la réception de la commande par envoi d'un e-mail au Client. Les Conditions générales de vente (« CGV MB GTC ») (incluant l'information sur le droit de rétractation et le formulaire de rétractation) sont à nouveau visibles dans l'accusé de réception de la commande et peuvent être imprimées à partir du fichier correspondant. L'accusé de réception est émis aux seules fins d'information du Client sur la réception de sa commande et ne représente encore aucune conclusion de contrat, autrement dit aucune déclaration d'acceptation de la commande.
- c) Le Client est lié à sa commande pendant au maximum 7 jours. Le contrat d'achat est conclu lorsque le MB GTC confirme l'acceptation de la commande de marchandise par écrit ou sous forme de texte dans le délai de 7 jours mentionné ou que la livraison a eu lieu.
- d) Le MB GTC informe sans délai le Client en cas de non-acceptation de la commande.
- e) La transmission des droits et des obligations issus du contrat d'achat nécessite l'accord préalable écrit du MB GTC.
- f) Tous les documents et les données (par ex. accusé de réception de votre commande, facture) accompagnant la conclusion de votre contrat seront archivés chez nous. Vous pouvez demander ces documents et ces données à tout moment en mentionnant les numéros de commande ou de facture à l'adresse : MBGTC_Auftragsabwicklung@mercedes-benz.com.

2. Conclusion du contrat avec le Webshop

En complément de la conclusion du contrat susmentionnée à l'alinéa 1, la disposition suivante s'applique pour la conclusion du contrat dans le Webshop du MB GTC :

En terminant le processus de commande sur les pages Internet de notre Webshop, le Client transmet au MB GTC une offre ferme de conclusion de contrat avec le MB GTC. Pour ce faire, le Client est tenu de disposer d'un accès à un compte de messagerie électronique. Le processus de commande inclut les étapes suivantes. Il est uniquement disponible en langue allemande.

Etape 1 : recherche de pièces et panier

Vous pouvez rechercher des pièces via les modèles de voitures particulières, de VUL ou de camions, ou directement avec le terme de recherche ou le numéro de référence des pièces. Une fois que vous avez trouvé la pièce voulue, celle-ci sera transférée dans le panier virtuel par simple clic sur le pictogramme de caddie (🛒). Vous avez d'abord la possibilité de vous informer entre autres sur nos conditions de paiement et de livraison. Vous pouvez à tout moment supprimer à nouveau les pièces sélectionnées du panier en cochant la position correspondante et en cliquant sur le bouton « supprimer ». En cliquant sur le pictogramme du caddie bleu clair, sur la droite de la barre de menu, vous accédez au panier - de là, vous parvenez aussi à la passation de commande. Avec le bouton « Passer à l'étape suivante », vous parcourez l'intégralité du traitement de la commande.

Etape 2 : sélectionner l'adresse

À la deuxième étape « Sélectionner l'adresse », vous devez tout d'abord vous connecter avec votre adresse e-mail et votre mot de passe ou créer avant tout un compte client personnel si vous n'en avez encore aucun. Pour ce faire, il est nécessaire de




disposer d'une adresse e-mail valable. Pour finir, vous pouvez, si nécessaire, modifier votre adresse de facturation et également indiquer une adresse de livraison alternative en Allemagne en tant qu'acheteur basé en Allemagne. Vous pouvez en outre nous laisser ici un message concernant votre commande. Attention ! Les champs en gras sont des champs obligatoires dans lesquels vous devez entrer des données. S'ils ne sont pas remplis, vous ne pourrez accéder à l'étape suivante et les informations manquantes seront mises en évidence par un cadre rouge.

Etape 3 : expédition et modalités de paiement

La troisième étape vous choisissez la livraison par nos prestataires de services d'expédition et de logistique. Une livraison expresse est possible contre un supplément. Outre les détails de livraison, vous sélectionnez à ce stade le mode de paiement que vous souhaitez. Le virement bancaire/ paiement anticipé est sélectionné par défaut. Vous pouvez modifier ces choix à tout moment jusqu'à la fin du processus d'achat.

Etape 4 : contrôler et envoyer

Au cours de la quatrième et dernière étape du processus de commande, vous soumettez une offre ferme relative à l'achat des marchandises contenues dans le panier.

Avant envoi de la commande, vous avez la possibilité de contrôler l'ensemble des données saisies, y compris d'éventuelles erreurs de saisie, et de les modifier grâce au bouton « > modifier »  dans le bloc thématique concerné.

Veillez ensuite prendre connaissance de nos Conditions générales de vente (« CGV MB GTC »), de l'information sur le droit de rétractation et de la déclaration de confidentialité, puis confirmez celles-ci en cochant la case prévue à cet effet. En cliquant sur le bouton « Acheter », vous envoyez votre commande.

Vous recevrez juste après l'envoi de votre commande par e-mail l'accusé de réception de votre commande avec le récapitulatif de toutes les informations importantes pour la commande concernant les marchandises, les prix, le type d'envoi, l'adresse de facturation et de livraison, ainsi que les modalités de paiement. Les CGV MB GTC (incluant l'information sur le droit de rétractation et le formulaire de rétractation) sont à nouveau visibles dans l'accusé de réception et peuvent être imprimées à partir du fichier correspondant. L'accusé de réception est émis aux seules fins d'information sur la réception de votre commande et ne représente encore aucune conclusion de contrat, autrement dit aucune déclaration d'acceptation de votre commande.

Vous êtes lié à votre commande au maximum 7 jours. Le contrat d'achat est conclu lorsque nous confirmons l'acceptation de la commande de marchandise par écrit ou sous forme de texte dans le délai de 7 jours mentionné ou que la livraison a eu lieu. Nous vous informerons cependant sans délai en cas de non-acceptation de la commande.

Tous les documents et les données (par ex. accusé de réception de votre commande, facture) accompagnant la conclusion de votre contrat seront archivés chez nous. Vous pouvez demander ces documents et ces données à tout moment en mentionnant les numéros de commande ou de facture à l'adresse : MBGTC_Auftragsabwicklung@mercedes-benz.com.

II. Permettez-nous, avant toute commande de pièces d'occasion et d'accessoires, et en complément des informations contenues dans le processus de commande et les CGV MB GTC, de vous transmettre les informations suivantes :

1. Gestion des réclamations

Pour tout motif de réclamation, veuillez vous adresser à MB GTC GmbH (Mercedes-Benz Gebrauchtteile Center).

Vous joindrez MB GTC GmbH

Par téléphone au +49 (0) 711 17 7 00 00

Par e-mail à l'adresse MBGTC_Retoure@mercedes-benz.com

Par courrier à MB GTC GmbH Mercedes-Benz Gebrauchtteile Center
Mörikestr. 60-70
73765 Neuhausen auf den Fildern
Allemagne



2. Garantie des vices cachés

a) Il n'existe pas de droits légaux de garantie en raison des défauts selon les dispositions de la section VI des Conditions générales de vente pour la vente de pièces de véhicule d'occasion et d'accessoires par MB GTC GmbH, Mercedes-Benz Gebrauchtteile Center (CGV MB GTC).

b) Pour la mise en œuvre de l'élimination des défauts s'appliquent conformément à la section VI. Alinéa 2 des CGV MB GTC les dispositions suivantes :

aa) Le Client peut faire valoir ses droits à élimination des défauts auprès du MB GTC en s'adressant aux contacts mentionnés à l'Alinéa II. 1.

bb) Le Client peut faire valoir des droits à dommages-intérêts sur la base du contrat d'achat pour les pièces montées aux fins d'élimination du vice jusqu'à expiration du délai de prescription des droits liés à l'objet de la vente.

cc) Les pièces remplacées deviennent la propriété du MB GTC.

3. Rétractation

Le droit de rétractation est réservé aux consommateurs. On entend par consommateur toute personne physique qui conclut une transaction légale à des fins qui ne peuvent être majoritairement attribuées à son activité commerciale ou à son activité professionnelle indépendante. Pour les autres clients qui ne sont pas des consommateurs au sens de cette définition, le droit de rétractation ne s'applique pas. En cas de rétractation, Vous prenez en charge les frais directs liés au retour de marchandises lorsque celle-ci peuvent être expédiées sous forme de colis. Pour les marchandises qui, en raison de leur nature, ne peuvent pas être renvoyées normalement par la poste (ne peuvent pas être envoyées par colis), les frais sont estimés à un maximum d'environ 515 EUR.

4. Service après-vente et garanties

a) Vous trouverez ici les conditions de garantie prépondérantes pour l'achat de pièces d'occasion et d'accessoires : « [Garantie et retours](#) ». Pour toute question concernant les conditions de garantie, veuillez vous adresser à notre ligne d'assistance client : + (49) 711 – 17 70 000, Lundi – Vendredi de 8 h 00 à 17 h 30.

b) Vous trouverez des informations sur les pièces d'occasion et les accessoires via notre ligne d'assistance client : + (49) 711 – 17 70 000, Lundi – Vendredi de 8 h 00 à 17 h 30. Le Client a par ailleurs la possibilité de recevoir des informations ou de faire part de ses remarques. Pour ce faire, un [formulaire de contact](#) est mis à sa disposition.

c) Pour de plus amples informations sur le réseau SAV de Mercedes-Benz Group AG pour les pièces d'origine Mercedes-Benz et smart, veuillez vous adresser à votre partenaire SAV agréé Mercedes-Benz ou smart, ou consulter les sites Internet <https://www.mercedes-benz.de/passengercars/mercedes-benz-cars/dealer-locator.html> ou

<https://www.smart.com/de/de/index/haendlersuche.html>

5. Fonctionnement des contenus numériques incluant les mesures de protection techniques applicables et les limitations de l'interopérabilité

Les véhicules Mercedes-Benz et smart, ainsi que leurs pièces contiennent une multitude de fonctions techniques qui requièrent pour certaines une connexion à votre téléphone portable. Les véhicules Mercedes-Benz et smart, ainsi que leurs pièces offrent aussi pour certains des contenus numériques.

Pour toute question concernant les contenus numériques ou l'interopérabilité, veuillez vous adresser à votre partenaire SAV agréé Mercedes Benz ou smart. De plus amples détails sur le fonctionnement des contenus numériques et l'interopérabilité sont disponibles sur le site Internet : www.mercedes-benz.de/Verbraucherinformation ou www.smart.com/de/de/datenschutz#f3x179.