



Mercedes-Benz

Mercedes-Benz
Financial Services
Italia S.p.A.
A Daimler Company

Mercedes-Benz Financial Services Italia S.p.A., una Società di Mercedes-Benz Italia S.p.A. e di Daimler AG (di seguito Società), Sede legale in Roma, Via Giulio Vincenzo Bona n. 110, capitale sociale di Euro 186.700.000,00 interamente versato, Codice Fiscale e Numero di iscrizione al Registro delle Imprese di Roma 02828850582, Partita I.V.A. 01123081000, R.E.A. Roma n. 417167 e nell'Elenco Speciale ex art. 107 D. Lgs. 385/93 tenuto dalla Banca d'Italia con il n. 19218. Iscrizione Registro Unico Intermediari Assicurativi e Riassicurativi tenuto dall'IVASS con il n. D000199885. Indirizzo telematico www.mercedes-benz.it/financialservices, indirizzo di Posta Elettronica Certificata (PEC) dcsf@legalmail.it.

PRINCIPALI DIRITTI DEL CLIENTE Per contratti di finanziamento e contratti leasing (in vigore dal 1° Ottobre 2013)

A) Offerta presso il Concessionario e fuori sede

Si consiglia una **lettura attenta** dei diritti prima di scegliere uno dei prodotti sopra elencati e di firmare il contratto.

DIRITTI

Prima di scegliere:

- Avere a disposizione e portare con sé una **copia di questo documento**;
- Avere a disposizione e portare con sé il **foglio informativo** di ciascun prodotto, che ne illustra caratteristiche, rischi e tutti i costi;
- Ottenere **gratuitamente** e portare con sé una **copia completa del contratto** e/o il **documento di sintesi**, anche prima della conclusione e senza impegno per le parti. Solo per i contratti di finanziamento è previsto un rimborso spese alla Società. Nei contratti di finanziamento, tuttavia, il Cliente può ottenere gratuitamente e portare con sé copia dello schema del contratto e di un preventivo;
- Conoscere il **TAEG** (Tasso Annuo Effettivo Globale) nel caso di contratti di finanziamento.

Al momento di firmare:

- Prendere visione del **documento di sintesi** con tutte le condizioni economiche, unito al contratto;
- Stipulare il **contratto in forma scritta**, tranne nei casi previsti dalla legge;
- Ricevere una **copia del contratto firmato** dalla Società ed una **copia del documento di sintesi**, da conservare;
- Non avere **condizioni contrattuali** sfavorevoli rispetto a quelle pubblicizzate nel foglio informativo e nel documento di sintesi.
- Scegliere il **canale di comunicazione**, digitale o cartaceo, attraverso il quale ricevere le comunicazioni.

Durante il rapporto contrattuale

- Ricevere **comunicazioni sull'andamento del rapporto** almeno una volta l'anno, mediante un rendiconto e il documento di sintesi.
- Ricevere la proposta di qualunque **modifica unilaterale delle condizioni contrattuali** da parte della Società, se la facoltà di modifica è prevista nel contratto. La proposta deve pervenire con un preavviso di almeno due mesi ed indicare il motivo che giustifica la modifica. La proposta può essere respinta entro la data prevista per la sua applicazione, chiudendo il contratto alle precedenti condizioni;
- Ottenere a proprie spese, entro 90 giorni dalla richiesta ed anche dopo la chiusura, **copia della documentazione sulle singole operazioni** degli ultimi dieci anni;
- Nei contratti di finanziamento, **trasferire il contratto** ("portabilità") presso un altro intermediario senza pagare alcuna penalità né oneri di qualsiasi tipo, nei casi previsti dalla legge;

Alla chiusura:

- Ottenere la chiusura del contratto nei **tempi** indicati nel foglio informativo;
- Ricevere il **rendiconto** che attesta la chiusura del contratto e riepiloga tutte le operazioni effettuate.



Mercedes-Benz

Mercedes-Benz
Financial Services
Italia S.p.A.
A Daimler Company

RECLAMI, RICORSI E CONCILIAZIONE

Il Cliente può presentare un reclamo alla Società, anche per lettera raccomandata A.R. o per via telematica al Servizio Customer Care di Mercedes-Benz Financial Services Italia S.p.A., Via Giulio Vincenzo Bona n. 110, 00156 Roma, tel. 06.415951, fax 06.41595299, indirizzo telematico: customercarembfs@daimler.com. L'intermediario deve rispondere entro 30 giorni. Se non è soddisfatto o non ha ricevuto risposta, prima di ricorrere all'Autorità Giudiziaria il Cliente può rivolgersi a:

- **Arbitro Bancario Finanziario** (ABF). Per sapere come rivolgersi all'Arbitro si può consultare il sito www.arbitrobancariofinanziario.it, chiedere presso le Filiali della Banca d'Italia oppure chiedere alla Società;
- **Conciliatore BancarioFinanziario**. La Società aderisce all'organo di mediazione denominato "Conciliatore BancarioFinanziario". Il Cliente può consultare il sito www.conciliatorebancario.it oppure chiedere informazioni direttamente alla Società.

B) Offerta attraverso tecniche di comunicazione a distanza (se è prevista la conclusione del contratto attraverso una delle medesime tecniche)

Si consiglia **una lettura attenta** dei diritti prima di scegliere uno dei prodotti sopra elencati e di firmare il contratto.

DIRITTI

Prima di scegliere:

- Ricevere/poter scaricare una **copia di questo documento**;
- Ricevere/poter scaricare il **foglio informativo** di ciascun prodotto, che ne illustra caratteristiche, rischi e tutti i costi;
- Ottenere **gratuitamente** una **copia completa del contratto** e/o il **documento di sintesi**, anche prima della conclusione e senza impegno per le parti. Solo per i contratti di finanziamento è previsto un rimborso spese alla Società. Nei contratti di finanziamento, tuttavia, il Cliente può ottenere gratuitamente e portare con sé copia dello schema del contratto e di un preventivo;
- Conoscere il **TAEG** (Tasso Annuo Effettivo Globale) nel caso di contratti di finanziamento;
- Essere informato sull'esistenza e le modalità del **diritto di recesso**, inclusa la lettera raccomandata A/R se il cliente è un consumatore.

Al momento di concludere il contratto:

- Prendere visione del **documento di sintesi** con tutte le condizioni economiche, unito alla proposta o al contratto;
- Ricevere una **copia del contratto firmato** dalla Società e una **copia del documento di sintesi**, da conservare. Se il contratto è concluso su internet, ottenere una ricevuta dell'ordine;
- Non avere **condizioni contrattuali** sfavorevoli rispetto a quelle pubblicizzate nel foglio informativo e nel documento di sintesi.
- Scegliere il **canale di comunicazione**, digitale o cartaceo, attraverso il quale ricevere le comunicazioni successive.

Subito dopo la conclusione del contratto

- Se il cliente è un consumatore, **recedere senza penali e senza dover indicare il motivo entro 14 giorni** dalla conclusione del contratto. Se riceve copia del contratto e del foglio informativo solo dopo la conclusione, i 14 giorni decorrono dal momento del ricevimento.
Il recesso è automatico e senza penali anche per i contratti collegati.
Il cliente che prima del recesso ha usufruito di servizi previsti dal contratto è tenuto a pagare le spese, se li aveva espressamente richiesti e nei limiti di un importo proporzionato ai servizi.
In ogni caso la Società deve restituire al cliente gli importi ricevuti entro 15 giorni.
Il diritto di recesso non è previsto nei casi di:
 - esecuzione integrale del contratto, su esplicita richiesta scritta del cliente, prima di esercitare il diritto di recesso;
 - dichiarazione per la stipula resa dal cliente di fronte a un notaio o altro pubblico ufficiale.



Durante il rapporto contrattuale

- Ricevere **comunicazioni sull'andamento del rapporto** almeno una volta l'anno, mediante un rendiconto e il documento di sintesi.
- Ricevere la proposta di qualunque **modifica unilaterale delle condizioni contrattuali** da parte della Società, se la facoltà di modifica è prevista nel contratto. La proposta deve pervenire con un preavviso di almeno due mesi ed indicare il motivo che giustifica la modifica. La proposta può essere respinta entro la data prevista per la sua applicazione, chiudendo il contratto alle precedenti condizioni;
- Ottenere a proprie spese, entro 90 giorni dalla richiesta ed anche dopo la chiusura, **copia della documentazione sulle singole operazioni** degli ultimi dieci anni;
- Nei contratti di finanziamento, **trasferire il contratto** ("portabilità") presso un altro intermediario senza pagare alcuna penalità né oneri di qualsiasi tipo;

Alla chiusura:

- Ottenere la chiusura del contratto nei **tempi** indicati nel foglio informativo;
- Ricevere il **rendiconto** che attesta la chiusura del contratto e riepiloga tutte le operazioni effettuate.

IL CONSUMATORE DEVE SAPERE CHE:

- nessuno può contattarlo per offrire un servizio finanziario senza il suo consenso;
- non deve nessuna risposta e nessuna spesa per prestazioni non richieste;
- è importante leggere con attenzione le condizioni contrattuali anche dopo aver concluso il contratto: si può infatti recedere entro 14 giorni.

RECLAMI, RICORSI E CONCILIAZIONE

Il Cliente può presentare un reclamo alla Società, anche per lettera raccomandata A.R. o per via telematica al Servizio Customer Care di Mercedes-Benz Financial Services Italia S.p.A., Via Giulio Vincenzo Bona n. 110, 00156 Roma, indirizzo telematico: customercarembfsi@daimler.com, tel. 06.415951, fax 06.41595299. L'intermediario deve rispondere entro 30 giorni. Se non è soddisfatto o non ha ricevuto risposta, prima di ricorrere all'Autorità Giudiziaria il Cliente può rivolgersi a:

- **Arbitro Bancario Finanziario** (ABF). Per sapere come rivolgersi all'Arbitro si può consultare il sito www.arbitrobancariofinanziario.it, chiedere presso le Filiali della Banca d'Italia oppure chiedere alla Società;
- **Conciliatore Bancario Finanziario**. La Società aderisce all'organo di mediazione denominato "Conciliatore Bancario Finanziario". Il Cliente può consultare il sito www.conciliatorebancario.it oppure chiedere informazioni direttamente alla Società.