

Allgemeine Geschäftsbedingungen für Mercedes me Produkte

Mercedes-Benz Customer Solutions GmbH

A. Anwendungsbereich, Identität des Verkäufers

Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen für Mercedes me Produkte (im Folgenden „AGB“) der Mercedes-Benz Group AG, Mercedesstraße 120, 70372 Stuttgart, Deutschland, verkauft durch die Mercedes-Benz Customer Solutions GmbH, Industriestraße 19, 70565 Stuttgart, Deutschland (im Folgenden „Verkäufer“) gelten für den Erwerb der Nutzungsrechte an Mercedes me Produkten über den Mercedes me Store.

B. Mercedes me Store

1. Betreiber des Online-Stores ist die Mercedes-Benz Customer Solutions GmbH.
2. Bestellprozess
 - a. Durch Absenden der Bestellung gibt der Kunde ein verbindliches Vertragsangebot gegenüber dem jeweiligen Verkäufer ab.
 - b. Um eine Bestellung zu platzieren, muss der Kunde in seinem Mercedes me Benutzerkonto angemeldet und sein Fahrzeug mit dem Account verknüpft sein.
 - c. Der Bestellprozess erfolgt in folgenden Schritten:
 - Der Kunde wählt Art und Anzahl der von ihm gewünschten Produkte sowie – sofern erforderlich – die gewünschte Laufzeit aus.
 - Die zur Bearbeitung der Bestellung notwendigen personenbezogenen Daten des Kunden (wie z.B. Name, Adresse, Zahlungsmittel) stammen aus dem Mercedes me Benutzerkonto. Änderungen dieser Daten nimmt der Kunde ausschließlich in seinem Mercedes me Benutzerkonto vor.
 - In einem weiteren Schritt wählt der Kunde eine Bezahl- und ggf. die Liefermethode aus.
 - Im letzten Schritt kann der Kunde alle Informationen noch einmal prüfen und gegebenenfalls korrigieren, bevor der Bestellprozess mit dem Klick auf den Bestellbutton abgeschlossen wird. An dieser Stelle kann der Kunde Kenntnis von den Allgemeinen Geschäftsbedingungen des Verkäufers („Verkäufer AGB“) nehmen sowie dessen weitere Rechtstexte, wie Widerrufsbelehrung und Datenschutzhinweise, einsehen.
 - d. Vor Absenden der Bestellung hat der Kunde die Möglichkeit, sämtliche Eingaben einschließlich etwaiger Eingabefehler zu überprüfen und diese mit Hilfe der Buttons mit Stiftsymbol im jeweiligen Themenblock zu korrigieren.
 - e. Bei der Bestellung von Mercedes me Produkten erhält der Kunde direkt nach Bestelleingang die Annahme (Bestellbestätigung).
 - f. Die Bestelldaten werden von Mercedes-Benz Customer Solutions GmbH zur Abwicklung der Bestellung gespeichert.
 - g. Der Kunde kann außerdem seine Bestellhistorie im Mercedes me Store einsehen.
3. Die angezeigten Preise werden inklusive gesetzlicher Umsatzsteuer ausgewiesen.

4. Die zur Verfügung stehenden Zahlungsoptionen werden bei Beginn des Bestellvorgangs angezeigt.

C. Vertragsschluss bei der Bestellung der Mercedes me Produkte; Aktivierung und Freischaltung

1. Mit Abschluss des Bestellprozesses im Mercedes me Store gibt der Kunde gegenüber dem Verkäufer ein rechtlich verbindliches Angebot für einen Vertragsschluss ab. Der Vertrag über die Mercedes me Produkte kommt mit der Annahme des Verkäufers, die er durch Zusenden der Bestellbestätigung erklärt, zustande. Die für die Bestellung geltenden Rechtstexte (wie allgemeine Geschäftsbedingungen des Verkäufers, Widerrufsbelehrung und Widerrufsformular und ggf. andere Rechtstexte) sind der Bestellbestätigung in ausdrückbarer Form ersichtlich und können von dort in Dateiform ausgedruckt werden. Diese Bestellbestätigung erhält der Kunde über den vom Kunden angegebene Kommunikationsweg entweder direkt an seine E-Mail-Adresse oder in die „Meine Nachrichten“ Inbox des Mercedes me Benutzerkontos, verbunden mit einer SMS-Nachricht an seine Mobiltelefonnummer.
2. Unmittelbar nach Abschluss des Bestellvorgangs aktiviert der Verkäufer die Mercedes me Produkte. Für bestimmte Mercedes me Produkte erfolgt die dauerhafte Freischaltung. Um die Mercedes me Produkte vollumfänglich nutzen zu können sind gegebenenfalls noch weitere Schritte durch den Kunden erforderlich (z.B. Verbindung des Fahrzeugs mit der Fahrzeug-Backend-Infrastruktur nach Motorstart).

D. Widerrufsrecht für Verbraucher

1. Widerrufsbelehrung

Widerrufsbelehrung

Widerrufsrecht

Sie haben das Recht, binnen vierzehn Tagen ohne Angabe von Gründen diesen Vertrag zu widerrufen.

Die Widerrufsfrist beträgt vierzehn Tage ab dem Tag des Vertragsabschlusses.

Um Ihr Widerrufsrecht auszuüben, müssen Sie uns (Mercedes-Benz Customer Solutions GmbH, c/o Mercedes-Benz Customer Assistance Center Maastricht N.V (CAC), P.O. Box 1456, 6201 BL Maastricht, Niederlande, Telefon 00800 9 777 77 77, Fax +49 711 21768006, E-Mail me-connect.deu@cac.mercedes-benz.com) mittels einer eindeutigen Erklärung (z.B. mit der Post versandter Brief oder E-Mail) über Ihren Entschluss, diesen Vertrag zu widerrufen, informieren. Sie können dafür das beigefügte Muster-Widerrufsformular, das jedoch nicht vorgeschrieben ist.

Zur Wahrung der Widerrufsfrist reicht es aus, dass Sie die Mitteilung über die Ausübung des Widerrufsrechts vor Ablauf der Widerrufsfrist absenden.

Folgen des Widerrufs

Wenn Sie diesen Vertrag widerrufen, haben wir Ihnen alle Zahlungen, die wir von Ihnen erhalten haben, einschließlich der Lieferkosten (mit Ausnahme der zusätzlichen Kosten, die sich daraus ergeben, dass Sie eine andere Art der Lieferung als die von uns angebotene günstigste Standardlieferung gewählt haben), unverzüglich und spätestens binnen vierzehn Tage ab dem Tag zurückzuzahlen, an dem die Mitteilung über Ihren Widerruf dieses Vertrages bei uns eingegangen ist. Für diese Rückzahlung verwenden wir dasselbe Zahlungsmittel, das Sie bei der ursprünglichen Transaktion eingesetzt haben, es sei denn, mit Ihnen wurde ausdrücklich etwas anderes vereinbart; in keinem Fall werden Ihnen wegen dieser Rückzahlung Entgelte berechnet.

2. Muster-Widerrufsformular

Muster-Widerrufsformular

(Wenn Sie den Vertrag widerrufen wollen, dann füllen Sie bitte dieses Formular aus und senden Sie es zurück an:)

Mercedes-Benz Customer Solutions GmbH
Industriestraße 19
70565 Stuttgart
Deutschland
Telefon: 00800 9 777 77 77
Fax: +49 711 21768006
E-Mail: me-connect.deu@cac.mercedes-benz.com

- Hiermit widerrufe(n) ich/wir den von mir/uns abgeschlossenen Vertrag über den Kauf folgender Waren / die Erbringung der folgenden Dienstleistung
- Bestellt am / erhalten am
- Name des/der Verbraucher(s)
- Anschrift des/der Verbraucher(s)
- Unterschrift des/der Verbraucher(s) (nur bei Mitteilung auf Papier)
- Datum

E. Preise

Die angegebenen Preise verstehen sich als Endpreise für das Recht auf Nutzung der Mercedes me Produkte für ein ausgewähltes Fahrzeug mit Aktivierung für die vereinbarte Laufzeit bzw. mit einmaliger Freischaltung auf unbestimmte Zeit.

F. Bezahlung

1. Die einzelnen Schritte und Optionen für die Bezahlung werden während des Bestellprozesses im Mercedes me Store erklärt und beschrieben.
2. Die Bezahlung für Mercedes me Produkte ist jeweils im Voraus fällig.

G. Nutzungsrecht / Laufzeit, Nutzungsvoraussetzungen, Kündigung

1. Es gibt Mercedes me Produkte, die der Kunde über eine gewisse Laufzeit **aktivieren** kann und Mercedes me Produkte, die ohne Laufzeit (unbegrenzt) **dauerhaft freigeschaltet** werden. Alle Mercedes me Produkte sind fahrzeuggebunden und können jeweils nur für das gewählte Fahrzeug aktiviert oder freigeschaltet werden.
2. Über die gesamte Laufzeit eines aktivierten Mercedes me Produktes ist für den Kunden ein Mercedes me Benutzerkonto und ein damit verknüpftes Fahrzeug, sowie die Zustimmung zu den „Nutzungsbedingungen für die Mercedes me connect und smart control Dienste“ der Mercedes-Benz Group AG in ihrer aktuellen Fassung erforderlich. Sollte der Kunde sein Mercedes me Benutzerkonto löschen, sein Fahrzeug entknüpfen, den „Nutzungsbedingungen für die Mercedes me connect und smart control Dienste“ der Mercedes-Benz Group AG in ihrer aktuellen Fassung (auch aus wichtigem Grund) widersprechen oder seinen Wohnsitz außerhalb des jeweiligen Mercedes me connect Vertragsgebietes verlegen, entbindet ihn dies nicht von seiner Pflicht zur Zahlung für die Nutzung der Mercedes me Produkte. In diesem Fall erfolgt auch keine (anteilige) Rückerstattung bereits bezahlter Gebühren.
3. Für Mercedes me Produkte mit einer **befristeten Laufzeit** endet das Recht zur Nutzung automatisch mit Ablauf der Vertragslaufzeit. Eine Verlängerung der Nutzung ist über den Mercedes me Store möglich und erfordert eine erneute Bestellung. Der Verkäufer ist berechtigt, den Kunden per E-Mail bzw. per Nachricht in die „Meine Nachrichten“ Inbox des Mercedes me Benutzerkontos, verbunden mit einer SMS-Nachricht an seine Mobiltelefonnummer über das ggf. anstehende Ende der Laufzeit zu informieren.

4. Sollte die Mercedes-Benz Group AG die Dienste sperren oder die „Nutzungsbedingungen für die Mercedes me connect und smart control Dienste“ der Mercedes-Benz Group AG aus wichtigem Grund kündigen, erhält der Kunde keine (anteilige) Rückerstattung der Gebühren, die er für die relevanten Mercedes me Produkte an die Mercedes-Benz Customer Solutions GmbH bezahlt hat. Gleiches gilt, sofern der Kunde sein Benutzerkonto löscht oder sein Fahrzeug entknüpft.
5. Bei Mercedes me Produkten, die **dauerhaft freigeschalten** werden, ist der Kunde nach dem Kauf zur dauerhaften Nutzung auf unbestimmte Zeit über die Lebensdauer des Fahrzeugs berechtigt. Für die Freischaltung muss der Kunde sein Fahrzeug mit dem Mercedes me Benutzerkonto für die Dauer der Freischaltung verknüpft haben. Zur Freischaltung muss das Fahrzeug einmal gestartet werden und eine Verbindung zur Fahrzeug-Backend-Infrastruktur der Mercedes-Benz Group AG hergestellt werden. Der Kunde findet weitere Informationen in seinem Mercedes me Benutzerkonto. Um überprüfen zu können, ob das Mercedes me Produkt freigeschaltet wurde, stellt das Fahrzeug regelmäßig eine Verbindung zur Fahrzeug-Backend-Infrastruktur der Mercedes-Benz Group AG her und übermittelt dabei die Fahrzeugidentifikationsnummer. Zusätzlich werden bei dieser Verbindung regelmäßig die Informationen übertragen, welches Mercedes me Produkt im Fahrzeug freigeschaltet ist. Das dauerhaft freigeschaltete Mercedes me Produkt kann nach der Freischaltung auch dann weiter genutzt werden, wenn das Fahrzeug nach der erfolgten Freischaltung vom Mercedes me Benutzerkonto entknüpft wird.

H. Verfügbarkeit und Übertragung von Mercedes me Produkten

1. Sollte der Verkäufer ohne eigenes Verschulden nicht in der Lage sein, das bestellte Mercedes me Produkt an den Kunden zu übertragen, weil die Mercedes-Benz Group AG das Mercedes me Produkt trotz des Vorhandenseins eines dazugehörigen Vertrags nicht an den Verkäufer übertragen hat, kann der Verkäufer den Vertrag mit dem Kunden rückgängig machen. Können bereits bezahlte Mercedes me Produkte nicht übertragen werden, muss der Verkäufer den Kunden sobald wie möglich über den vom Kunden angegebene Kommunikationsweg, per E-Mail oder per Nachricht in die „Meine Nachrichten“ Inbox des Mercedes me Benutzerkontos, verbunden mit einer SMS-Nachricht an seine Mobiltelefonnummer, darüber informieren und dem Kunden sobald wie möglich die bereits erhaltenen Zahlungen zurückerstatten. Weitere gesetzliche Ansprüche des Kunden bleiben davon unberührt.
2. Teilübertragungen von Diensten, wenn zwei oder mehr kostenpflichtige Dienste bestellt werden, sind insoweit zulässig, als dies für den Kunden als annehmbar erachtet werden kann.
3. Durch Fälle höherer Gewalt und betrieblicher Störungen, die bei dem Verkäufer oder der Mercedes-Benz Group AG auftreten und der Verkäufer vorübergehend ohne eigenes Verschulden davon abhalten, den kostenpflichtigen Dienst zu übertragen, entfällt die Leistungspflicht während der Periode der mangelhaften Leistung / des Verzugs, die / der von solchen Gegebenheiten ausgelöst wurde.
4. Führen ähnliche Störungen zu einer Verschiebung der Vertragserfüllung um über vierzehn Tage nach Annahme der Bestellung oder eines nicht eingehaltenen verbindlichen Übertragungsdatums, kann der Kunde vom Vertrag zurücktreten. Sonstige Rechte werden davon nicht betroffen.

I. Beschwerden über Dienste

1. Der Kunde kann sich mit seinen Fragen und Beschwerden an folgenden Kontakt wenden:

Mercedes-Benz
Customer Assistance Center Maastricht N.V (CAC)
P.O. Box 1456,
6201 BL – Maastricht
The Netherlands

Kontaktformular: [Link zum Kontaktformular](#)

Telefonnummer*: 00800 9 777 77 77

*Aus dem Festnetz kostenlos, Kosten bei Anrufen aus dem Mobilfunknetz können hiervon abweichen

Hinweis: Wie in den Mercedes-Benz Group AG „Nutzungsbedingungen für die Mercedes me connect und smart control Dienste“ beschrieben, können bei den Mercedes me Produkten Einschränkungen, Ungenauigkeiten, Beeinträchtigungen und Störungen auftreten. Darüber hinaus könnten sich die Dienste wie in der zwischen Kunden und Mercedes-Benz Group AG geschlossenen Vereinbarung bzw. wie im Mercedes me Store beschrieben ändern.

2. Aus der Beschreibung der Mercedes me Produkte im Mercedes me Store oder in den jeweiligen Mercedes-Benz Group AG „Nutzungsbedingungen für die Mercedes me connect und smart control Dienste“ erwächst weder eine *Garantie*, noch ein *verschuldensunabhängiges Beschaffungsrisiko*.
3. Dieser Abschnitt findet keine Anwendung auf Schadensersatzansprüche. Diese unterliegen der Haftung.

J. Haftung

1. Hat der Verkäufer aufgrund des geltenden Rechts für einen Schaden aufzukommen, der leicht fahrlässig verursacht wurde, so haftet der Verkäufer wie folgt beschränkt: Die Haftung besteht nur bei Verletzung wesentlicher immanenter, sich aus dem Vertrag ergebenden Pflichten aus der Nutzung der Dienste, etwa solche, die die Nutzungsbedingungen dem Verkäufer nach ihrem Inhalt und Zweck des Vertrages auferlegen werden oder deren Durchführung eine Voraussetzung für die ordnungsgemäße Vertragserfüllung darstellt, auf deren Einhaltung der Kunde regelmäßig vertraut und vertrauen darf. Diese Haftung ist auf den zum Zeitpunkt des Inkrafttretens des Vertrages vorhersehbaren typischen Schaden begrenzt.
2. Die verschuldensunabhängige Haftung des Verkäufers für Mängel, die bereits bei Vertragsschluss vorhanden waren (§ 536 a Abs. 1 BGB) ist ausgeschlossen.
3. Unabhängig von einem Verschulden des Verkäufers bleibt eine etwaige Haftung des Verkäufers aus der Übernahme einer Garantie oder eines Beschaffungsrisikos und nach dem Produkthaftungsgesetz (ProdHaftG) oder anderen anwendbaren Produkthaftungsgesetzen unberührt.

4. Ausgeschlossen ist die persönliche Haftung der gesetzlichen Vertreter, Erfüllungsgehilfen und Betriebsangehörigen des Verkäufers für von ihnen durch leichte Fahrlässigkeit verursachte Schäden.
5. Die vorgenannten Haftungsbeschränkungen und der vorgenannte Haftungsausschluss gelten nicht für Schäden, die auf einer grob fahrlässigen oder vorsätzlichen Verletzung von Pflichten des Verkäufers, seines gesetzlichen Vertreters oder seines Erfüllungsgehilfen beruhen sowie bei Verletzung von Leben, Körper oder Gesundheit.

K. Schlussbestimmungen

1. Sofern es sich bei dem Kunden um einen Kaufmann, eine juristische Person des öffentlichen Rechts oder um ein öffentlich-rechtliches Sondervermögen handelt, ist ausschließlicher Gerichtsstand für alle Streitigkeiten aus dem Vertragsverhältnis zwischen dem Kunden und dem Anbieter Stuttgart, Deutschland. Der gleiche Gerichtsstand gilt, wenn der Kunde keinen allgemeinen Gerichtsstand im Inland hat, seinen Wohnsitz oder gewöhnlichen Aufenthaltsort nach Vertragsabschluss aus dem Inland verlegt oder sein Wohnsitz oder gewöhnlicher Aufenthaltsort zum Zeitpunkt der Klageerhebung nicht bekannt ist.
2. Auf das vorliegende Verhältnis zwischen dem Kunden und dem Verkäufer findet das Recht der Bundesrepublik Deutschland Anwendung, unter Ausschluss des Übereinkommens der Vereinten Nationen über Verträge über den Internationalen Warenkauf (CISG), **soweit für Verbraucher nicht zwingende nationale Verbraucherschutzvorschriften nach dem Recht des Staates, in dem der Kunde seinen Sitz oder gewöhnlichen Aufenthaltsort hat, zum Vorteil des Kunden vorgehen.** Hieraus könnte beispielsweise ein über Ziffer 11 hinausgehender Haftungsumfang des Verkäufers folgen.
3. Sollte eine oder mehrere der vorstehenden Bestimmungen unwirksam sein oder werden, wird die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen nicht berührt.
4. Adresse für Klagezustellung:

Mercedes-Benz Customer Solutions GmbH, Industriestraße 19, 70565 Stuttgart, Deutschland

Wichtig: Zu Zwecken der Ausübung des Widerrufsrechts gelten die Adressen, die in den Informationen über das Widerrufsrecht aufgeführt sind. Fragen und Beschwerden richten Sie bitte an die oben aufgeführte CAC Hotline.

L. Informationen zur Online-Streitbeilegung

Die EU-Kommission hat eine Internetplattform zur Online-Beilegung von Streitigkeiten (sog. "OS-Plattform") geschaffen. Die OS-Plattform dient als Anlaufstelle für die außergerichtliche Beilegung von Streitigkeiten über vertragliche Verpflichtungen, die aus Online-Kaufverträgen entstehen. Sie können die OS-Plattform unter dem folgenden Link erreichen: <http://ec.europa.eu/consumers/odr>

M. Hinweis gemäß Paragraph 36 des deutschen Verbraucherstreitbeilegungsgesetzes (VSBG)

Der Verkäufer ist weder bereit, noch verpflichtet, an Verfahren zur Beilegung eines Streitfalls vor einer Verbraucherschlichtungsstelle gemäß VSBG teilzunehmen und ist hierzu auch nicht verpflichtet.