

Conditions générales d'utilisation pour Offres digitales

Mercedes-Benz Belgium Luxembourg S.A.

A. Champ d'application, identité du vendeur

Les présentes Conditions Générales pour les Offres digitales (ci-après dénommés « GTC ») de [Mercedes-Benz Belgium Luxembourg SA, dont le siège social est situé Avenue du Péage, 68 à B-1200 Bruxelles (ci-après dénommé « Vendeur »)] sont applicables – en complément des autres conditions Mercedes me acceptées par le client – à l'achat des droits d'utilisation des Offres digitales par le client via le Mercedes me Store.

B. Mercedes me Store

1. L'opérateur du Online Mercedes me Store est le Vendeur.
2. Processus de commande
 - a. Pour passer une commande, le client doit s'être connecté à son compte utilisateur Mercedes me et avoir associé son véhicule à ce compte.
 - b. Le processus de commande comprend les étapes suivantes :
 - Le client sélectionne le type et le nombre d'Offre digitales qu'il désire et, le cas échéant, la durée souhaitée.
 - Les données personnelles du client nécessaires au traitement de la commande (par exemple : nom, adresse, mode de paiement) sont extraites de son compte utilisateur Mercedes me. Seul le client peut modifier ces données dans son compte utilisateur Mercedes me.
 - Dans l'étape suivante, le client sélectionne un mode de paiement et le cas échéant, le mode de livraison.
 - Lors de la dernière étape, le client peut revoir toutes les informations et les corriger si nécessaire. À ce moment-là, le client peut prendre connaissance des présentes GTC et des autres conditions Mercedes me applicables (tels que la politique d'annulation du Vendeur et les informations relatives à la protection des données). En cas d'accord, le client peut finaliser le processus de commande en cliquant sur le processus de commande.
 - c. Comme mentionné précédemment, avant de soumettre la commande, le client a la possibilité de vérifier toutes les données saisies, en ce compris les erreurs de frappe, et de les corriger en utilisant les boutons comportant le symbole du crayon dans le bloc thématique concerné.
 - d. Lors de la commande de Offres digitales, le client reçoit une acceptation (confirmation de commande) du Vendeur immédiatement après réception

de la commande.

- e. Les données de commande sont stockées par le Vendeur pour traiter la commande.
- f. Le client peut également consulter son historique de commandes dans le Mercedes me Store.

3. Les prix indiqués comprennent la TVA.

4. Les options de paiement disponibles sont affichées au début du processus de commande.

C. Conclusion d'un Contrat lors de la commande de Offres digitales; Activation

1. En effectuant le processus de commande dans le Mercedes me Store, le client fait au Vendeur une offre juridiquement contraignante de conclure un contrat. Le contrat pour les Offres digitales sera conclu à l'acceptation par le Vendeur, qui sera formalisée par l'envoi de la confirmation de commande. Les conditions juridiques applicables à la commande (telles que les présentes GTC, la politique d'annulation, le formulaire d'annulation et, le cas échéant, d'autres conditions juridiques) peuvent être consultées dans la confirmation de commande et peuvent être enregistrées ou imprimées à partir de là. Le client recevra cette confirmation de commande via le canal de communication de son choix : soit directement à son adresse e-mail, soit dans la boîte de réception « Mes messages » de son compte utilisateur Mercedes me, ainsi qu'un SMS vers son numéro de téléphone mobile.
2. Immédiatement après avoir terminé le processus de commande, le Vendeur activera les Offres digitales. A cette occasion, certains Offres digitales seront activés pour une durée indéterminée. Pour permettre l'utilisation complète des Offres digitales, d'autres étapes peuvent être requises par le client (par exemple : connexion du véhicule à l'infrastructure back-end du véhicule après le démarrage du moteur).

D. Droit de rétractation pour les consommateurs

1. Instructions relatives à la rétractation

Informations sur le droit de rétractation

Vous avez le droit de vous rétracter du présent contrat avec effet immédiat, dans un délai de 14 jours sans donner de motif.

Le délai de rétractation expirera après 14 jours à compter du jour de la conclusion du contrat.

Pour exercer votre droit de rétractation, vous devez nous notifier (Mercedes-Benz Belgium Luxembourg SA, c/o Mercedes-Benz Customer Assistance Centre Maastricht (CAC), P.O. Box 1456, 6201 BL Maastricht, The Netherlands, Telephone 00800 9 777 77 77, Fax +49 711 21768006, Email mercedes_me_connect@cac.mercedes-benz.com) votre décision de vous rétracter du présent contrat au moyen d'une déclaration sans ambiguïté (par exemple un courrier envoyé par la poste ou un courrier électronique). Pour ce faire, vous pouvez utiliser le modèle de formulaire de rétractation ci-joint ; toutefois, il n'est pas obligatoire.

Pour respecter le délai de rétractation, il vous suffit d'adresser votre avis concernant l'exercice de votre droit de rétractation avant l'expiration du délai de rétractation de 14 jours.

Effets de la rétractation

En cas de rétractation du présent contrat, nous vous rembourserons tous les paiements reçus de votre part, y compris les frais de livraison (à l'exception des frais supplémentaires résultant du fait que vous avez opté pour un type de livraison autre que le type de livraison standard le moins cher que nous proposons), sans retard injustifié et en tout état de cause au plus tard 14 jours à compter du jour où nous sommes informés de votre décision de vous rétracter du présent contrat. Nous procéderons au dit remboursement en utilisant le même moyen de paiement que celui que vous avez utilisé pour la transaction initiale, sauf accord exprès contraire de votre part ; en tout état de cause, vous n'encourez aucun frais découlant du dit remboursement.

2. Exemple de formulaire de rétractation

Exemple de formulaire de rétractation

(Merci de remplir ce formulaire et de nous le renvoyer si vous souhaitez vous rétracter du contrat) :

- À : Mercedes-Benz Belgium Luxembourg SA, c/o Mercedes-Benz Customer Assistance Centre Maastricht (CAC), P.O. Box 1456, 6201 BL Maastricht, The Netherlands, Telephone 00800 9 777 77 77, Fax +49 711 21768006, Email mercedes_me_connect@cac.mercedes-benz.com Je me rétracte par la présente le contrat concernant l'achat des Offres digitales suivants tel que conclu par mes soins en date du
- Nom du/des consommateur(s) :
- Adresse du/des consommateur(s) :
- Signature du/des consommateur(s) (uniquement pour notification écrite)
- Date :

E. Prix

Les prix indiqués sont les prix de détail du droit d'utilisation des Offres digitales pour un véhicule choisi avec activation pour la durée convenue, ou avec activation unique pour une durée indéterminée.

F. Paiement

1. Les étapes individuelles et les options de paiement sont expliquées et décrites pendant le processus de commande dans le Mercedes me Store.
2. Le paiement des Offres digitales est toujours dû à l'avance.

G. Droit d'utilisation/durée, conditions d'utilisation, résiliation

1. Il existe des Offres digitales que le client peut **activer** pendant une durée déterminée et des Offres digitales qui sont **activés pour une durée indéterminée**. Tous les Offres digitales sont spécifiques au véhicule et ne peuvent être activés que pour le véhicule choisi.
2. Pendant toute la durée d'un Offre digitale activé, le client doit posséder un Mercedes me user account et un véhicule qui lui est associé, et aussi avoir donné son consentement aux « Terms of use for Mercedes me connect and smart

control Services » du Vendeur dans leur version applicable. Si le client supprime son compte utilisateur Mercedes me, déconnecte son véhicule, s'oppose aux « Terms of Use for Mercedes me connect and smart control Services » du Vendeur dans leur version actuelle (y compris pour un juste motif) ou déplace sa résidence en dehors du territoire contractuel Mercedes me connect concerné, cela ne le libérera pas de son obligation de payer pour l'utilisation des Offres digitales. Dans ce cas, il n'y aura pas non plus de remboursement (au prorata) des frais déjà payés au Vendeur.

3. Pour les Offres digitales dont la **durée est limitée**, le droit d'utilisation prendra fin automatiquement à la fin de la durée contractuelle. Une extension d'utilisation est possible via le Mercedes me Store et nécessite une nouvelle commande. Le Vendeur est en droit d'alerter le client de l'expiration prochaine du délai soit par e-mail, soit par un message dans la boîte « Mes messages » du compte utilisateur Mercedes me du client, accompagné d'un SMS vers le numéro de téléphone mobile du client.
4. Si le Vendeur bloque les Services ou résilie les « Terms and conditions for Mercedes me connect and smart control Services » du Vendeur pour un juste motif, le client ne recevra aucun remboursement (au prorata) des frais qu'il a payés pour les Offres digitales concernés au Vendeur. Il en va de même si le client supprime son compte utilisateur ou déconnecte son véhicule.
5. Dans le cas des Offres digitales qui sont **activés pour une durée indéterminée**, le Client a droit à une utilisation pendant une durée indéterminée sur la durée de vie du véhicule après l'achat du véhicule. Pour l'activation, le client doit avoir associé son véhicule au compte utilisateur Mercedes me pour la durée de l'activation. Pour l'activation, le véhicule doit être démarré une seule fois et une connexion à l'infrastructure back-end du véhicule de Mercedes-Benz Group AG doit être établie. Le client peut trouver de plus amples informations dans son compte utilisateur Mercedes me. Afin de vérifier si le Offre digitale a été activé, le véhicule établit régulièrement une connexion à l'infrastructure back-end du véhicule de Mercedes-Benz Group AG et transmet le numéro d'identification du véhicule durant le processus. En outre, cette connexion transmet régulièrement des informations sur le Offre digitale activé dans le véhicule. Le Offre digitale activé pour une durée indéterminée peut continuer à être utilisé après l'activation même si le véhicule est déconnecté du compte utilisateur Mercedes me après l'activation.

H. Disponibilité et transfert des Offres digitales

1. Si le Vendeur n'est pas en mesure de transférer le Offre digitale commandé au client sans faute de sa part parce que Mercedes-Benz Group AG n'a pas transféré le Offre digitale au Vendeur, le Vendeur peut annuler le contrat avec le client. Si

les Offres digitales précédemment payés ne peuvent pas être transférés, le Vendeur doit alors sans tarder en informer le client via le canal de communication spécifié par le client – à savoir soit par e-mail, soit via un message à la boîte de réception « Mes messages » dans le compte utilisateur Mercedes me, accompagné d'un SMS au numéro de téléphone mobile du client - et rembourser au client les paiements déjà reçus.

2. Les transferts partiels de Services, lorsque deux ou plusieurs Services payants sont commandés, seront autorisés dans la mesure où ils seraient jugés raisonnables pour le client.
3. La force majeure et les perturbations opérationnelles qui se produisent chez le Vendeur ou Mercedes-Benz Group AG et empêchent temporairement le Vendeur, sans faute de sa part, de transférer le Service payant, libéreront l'obligation d'exécution pendant la période d'exécution défectueuse/de défaut déclenchée par lesdites circonstances.
4. Si les perturbations susmentionnées devaient entraîner un report de l'exécution contractuelle pendant plus de 14 jours après l'acceptation de la commande ou une date de transfert contraignante manquée, le client pourrait alors résilier le contrat. Aucun autre droit n'en sera affecté.

I. **Réclamations concernant les Services**

1. Le client peut adresser ses questions et réclamations au contact suivant :

Mercedes-Benz
Customer Assistance Centre Maastricht (CAC)
Boîte postale Box 1456
6201 BL - Maastricht
Pays-Bas

Formulaire de contact _____ Numéro de téléphone*

[Lien vers le formulaire de contact](#) 00800 9 777 77 77

*Gratuit depuis la ligne fixe, les frais de téléphonie mobile peuvent différer

Remarque : Comme décrit dans les « Terms of Use for Mercedes me connect and smart control Services » du Vendeur, des restrictions, inexactitudes, déficiences et dysfonctionnements peuvent survenir avec les Offres digitales. En outre, les Services pourraient changer comme décrit dans le contrat conclu entre le client et le Vendeur ou comme décrit dans le Mercedes me Store.

2. L(a description d)es Offres digitales dans le Mercedes me Store ou dans les « Terms of Use for the Mercedes me connect and smart control Services » du Vendeur ne donne lieu à aucun droit de garantie du client à l'encontre du

Vendeur.

3. Les questions et/ou plaintes mentionnées dans cette section n'ont pas pour but de soumettre des demandes d'indemnisation.

J. Responsabilité

1. Dans le cas où le Vendeur est responsable de dommages conformément aux lois applicables, la responsabilité du Vendeur sera limitée comme suit : La responsabilité existe uniquement pour les dommages directs résultant de la violation permanente d'obligations essentielles découlant du contrat d'utilisation n des Services, par exemple celles qui sont imposées au Vendeur par les terms of use conformément au contenu et à l'objet du contrat ou dont l'exécution est une condition préalable à la bonne exécution du contrat, sur laquelle le client s'appuierait normalement et est en droit de s'appuyer. Cette responsabilité est limitée aux dommages généralement prévisibles au moment où le contrat prend effet.
2. La responsabilité sans faute du Vendeur pour les fautes déjà existantes au moment de la conclusion du contrat est exclue.
3. Indépendamment de la question de la faute, cela ne portera pas préjudice à la responsabilité du Vendeur sur nase de la responsabilité du fait des Offres digitales ou si le Vendeur a fourni une garantie.
4. La responsabilité personnelle des représentants légaux, des auxiliaires d'exécution et des employés du Vendeur est exclue sauf en cas de négligence ou de faute intentionnelle ou délibérée.
5. Les limitations de responsabilité et l'exclusion de responsabilité susmentionnées ne sont pas applicables aux dommages résultant d'une négligence ou d'une faute intentionnelle ou délibérée de la part du Vendeur ou de ses représentants, ainsi qu'en cas de dommages corporels.

K. Dispositions finales

1. Les tribunaux de l'arrondissement de Bruxelles sont exclusivement compétents pour connaître de tous litiges découlant de la relation contractuelle entre le Client et le Vendeur ou en rapport avec celle-ci.
2. La relation entre le client et le Vendeur est régie et interprétée conformément au droit belge à l'exclusion de la Convention des Nations Unies sur les contrats

de vente internationale de marchandises à moins que les réglementations nationales obligatoires en matière de protection des consommateurs en vertu du droit du pays dans lequel le client est domicilié ou a son lieu de résidence habituelle prévalent au profit du client.

3. Si une ou plusieurs des dispositions des présentes GTC s'avéraient ou devenaient invalide, la validité des autres dispositions des présentes GTC n'en sera pas affectée.
4. Adresse à des fins de signification ou de notification :

Mercedes-Benz Belgium Luxembourg SA

Avenue du Péage, 68
B-1200 Bruxelles
Belgique

Important : Pour l'exercice du droit de rétractation, l'adresse de Mercedes-Benz Customer Assistance Centre Maastricht figurant dans les mentions relatives au droit de rétractation est d'application. Veuillez adresser vos questions et réclamations à la ligne d'assistance du CAC mentionnée ci-dessus.

L. Informations relatives à la résolution des litiges en ligne

La Commission européenne a créé une plateforme Internet destinée au règlement des litiges en ligne (dite « Plateforme ODR »). La Plateforme ODR sert de point de contact pour la résolution à l'amiable de litiges relatifs aux obligations contractuelles découlant de contrats d'achat en ligne. Vous pouvez accéder à la Plateforme ODR via ce lien : <http://ec.europa.eu/consumers/odr>