

Všeobecné obchodní podmínky pro Digitální doplněk

Mercedes-Benz Česká republika s.r.o.

A. Oblast použití, totožnost prodávajícího

Tyto Všeobecné obchodní podmínky pro Digitální doplněk (dále jen „VOP“) společnosti Mercedes-Benz Česká republika s.r.o., Praha 4 - Chodov, Daimlerova 2296/2, PSČ 149 45, Česká republika (dále jen „prodávající“) se vztahují na nákup práv k používání digitálních doplňků prostřednictvím obchodu Mercedes me Store.

B. Mercedes me Store

1. Provozovatelem internetového obchodu Store je Mercedes-Benz Česká republika s.r.o.
2. Proces objednání
 - a. Odesláním objednávky zákazník předkládá příslušnému prodávajícímu závaznou nabídku k uzavření smlouvy.
 - b. Podmínkou zadání objednávky je přihlášení zákazníka do jeho uživatelského účtu Mercedes me a propojení jeho vozidla s tímto účtem.
 - c. Proces objednání je proveden v následujících krocích:
 - Zákazník si vybere typ a počet požadovaných digitálních doplňků a – je-li to nutné – požadovanou dobu jejich poskytování.
 - Osobní údaje zákazníka potřebné ke zpracování objednávky (například jméno, adresa, platební metoda) jsou převzaty z uživatelského účtu Mercedes me. Změny těchto údajů provádí zákazník výhradně ve svém uživatelském účtu Mercedes me.
 - V dalším kroku si zákazník vybere způsob platby a případně i způsob dodání.
 - V posledním kroku si zákazník může všechny informace ještě jednou zkontrolovat a případně je opravit, než proces objednání ukončí kliknutím na tlačítko „Objednat“. Zde si může zákazník přečíst Všeobecné obchodní podmínky prodávajícího („VOP prodávajícího“) a nahlédnout do dalších právních dokumentů, jako jsou podmínky odstoupení od smlouvy a zásady ochrany osobních údajů.
 - d. Před odesláním objednávky má zákazník možnost zkontrolovat všechna zadání, včetně případných chyb a v příslušném tematickém bloku je opravit pomocí tlačítek se symbolem tužky.
 - e. Při objednávce Digitální doplněk obdrží zákazník potvrzení o přijetí

(potvrzení) objednávky.

- f. Údaje o objednavce budou společností Mercedes-Benz Česká republika s.r.o. uloženy za účelem jejího zpracování.
 - g. Zákazník může rovněž nahlédnout do historie svých objednávek v Mercedes me Store.
- 3. Zobrazené ceny jsou uvedeny včetně daně z přidané hodnoty.
 - 4. Dostupné možnosti platby se zobrazí na začátku procesu objednání.

C. Uzavřením smlouvy při objednání digitálních doplňků; Aktivace a zapnutí

- 1. Uzavřením procesu objednání v Mercedes me Store předkládá zákazník prodávajícímu právně závaznou nabídku na uzavření smlouvy. Smlouva na Digitální doplněk je uzavřena okamžikem přijetí objednávky prodávajícím, které prodávající deklaruje zasláním potvrzení objednávky. Právní dokumenty platné pro objednávku (jako jsou Všeobecné obchodní podmínky příslušného prodávajícího, Poučení o odstoupení od smlouvy a formulář odstoupení a případné další právní dokumenty) jsou uvedeny v potvrzení o přijetí objednávky v tisknutelné podobě a odtud mohou být vytisknuty formou souboru. Zákazník obdrží toto potvrzení objednávky přímo na svou e-mailovou adresu nebo do schránky příchozí pošty „Moje zprávy“ v uživatelském účtu Mercedes me spolu se zprávou SMS na své číslo mobilního telefonu.
- 2. Ihned po dokončení procesu objednání prodávající aktivuje Digitální doplněk. U některých digitálních doplňků dochází k trvalé aktivaci. Aby bylo možné Digitální doplněk plně využívat, mohou být od zákazníka případně vyžadovány další kroky (např. připojení vozidla k back-end infrastruktuře vozidla po nastartování motoru).

D. Právo spotřebitelů na odstoupení od smlouvy

1. Poučení o odstoupení od smlouvy

Poučení o odstoupení od smlouvy Právo na odstoupení od smlouvy

Máte právo odstoupit do 14 dnů od této smlouvy bez uvedení důvodu.

Lhůta pro odstoupení čítá 14 dní ode dne uzavření smlouvy.

Chcete-li uplatnit své právo na odstoupení od smlouvy, musíte nám to oznámit prostřednictvím jednoznačného prohlášení o vašem rozhodnutí odstoupit od této smlouvy (např. dopisu zaslaného poštou nebo e-mailem) adresovaného společnosti Mercedes-Benz Česká republika s.r.o., c/o Mercedes-Benz Customer Assistance Center Maastricht N.V (CAC), P.O. Box 1456, 6201 BL Maastricht, Nizozemsko, tel. 00800 9 777 77 77, fax +49 711 21768006, e-mail: me-connect.cze@cac.mercedes-benz.com). Můžete k tomu použít přiložený vzorový formulář oznámení o odstoupení, jehož užití však není povinné.

K dodržení lhůty pro odstoupení stačí, abyste své sdělení o uplatnění práva na odstoupení od smlouvy odeslali před jejím uplynutím.

Účinky odstoupení

Jestliže odstoupíte od této smlouvy, vrátíme vám všechny platby, které jsme od vás obdrželi, včetně nákladů na dodání (s výjimkou dodatečných nákladů vyplývajících z vaší volby jiného druhu dodání, než je nejlevnější nabízený způsob standardního dodání), bez zbytečného prodlení a nejpozději do 14 dní ode dne, kdy obdržíme vaše oznámení o odstoupení od smlouvy. Pro tuto náhradu použijeme stejný platební prostředek, který jste použili v původní transakci, pokud s Vámi nebude výslovně dohodnuto jinak; v žádném případě vám však nebudou v důsledku této náhrady účtovány žádné další poplatky.

2. Vzorový formulář pro odstoupení od smlouvy

Vzorový formulář pro odstoupení od smlouvy

(Chcete-li odstoupit od smlouvy, vyplňte prosím tento formulář a zašlete nám ho)

Mercedes-Benz Česká republika s.r.o., Daimlerova 2296/2, Chodov, 149 00
Praha 4, Česká republika

Tel: 00800 9 777 77 77, Fax: +49711 21768006,

E-mail: me-connect.cze@cac.mercedes-benz.com

- Adresát
- Tímto odstupuji / odstupujeme od mnou/námi uzavřené smlouvy o koupi následujícího zboží / poskytování následujících služeb
- Objednáno dne / obdrženo dne
- Jméno / jména spotřebitele / spotřebitelů
- Adresa spotřebitele / spotřebitelů
- Podpis spotřebitele / spotřebitelů (pouze u sdělení zaslaných v papírové podobě)
- Datum

E. Ceny

Uvedené ceny jsou konečnými cenami za právo k užívání prod pro vybrané vozidlo s aktivací na sjednanou dobu nebo s jednorázovou aktivací na dobu neurčitou.

F. Platba

1. Jednotlivé kroky a možnosti platby jsou vysvětleny a popsány během procesu objednání v Mercedes me Store.
2. Zákazník si může při objednávce některých digitálních doplňků vybrat mezi **jednorázovou úhradou a měsíční platbou**. Platba je vždy splatná předem.
3. Při prvním objednání digitálních doplňků s měsíční platbou získá zákazník **zkušební měsíc** na digitálních doplňků ve vybraném vozidle zdarma a může digitálních doplňků používat jeden měsíc zdarma. Příslušné **zúčtovací období** pro měsíční platbu začíná vždy dnem v měsíci, který odpovídá dni uzavření smlouvy, a končí dnem předcházejícím den uzavření smlouvy v následujícím měsíci. Další datum vyúčtování měsíčního zúčtovacího období pro příslušný digitálních doplňků si zákazník může zobrazit ve svém uživatelském účtu.

G. Právo na užívání / doba použití, předpoklady užívání, vypovězení

1. Existují Digitální doplněk, které si zákazník může **aktivovat** po určitou dobu, a Digitální doplněk, které jsou **aktivovány trvale** bez časového omezení

(neomezeně). Všechny Digitální doplňky jsou vázány k danému vozidlu a lze je aktivovat nebo zapnout pouze pro vybrané vozidlo.

2. Po celou dobu trvání aktivovaného digitálních doplňků musí mít zákazník uživatelský účet Mercedes me a k němu připojené vozidlo, jakož i souhlas s „Podmínkami používání služeb Mercedes me connect a smart control“ společnosti Mercedes-Benz Česká republika s.r.o. v jejich aktuálním znění. Pokud zákazník vymaže svůj uživatelský účet Mercedes me, odpojí své vozidlo, vznese námitky proti „Podmínkám používání služeb Mercedes me connect a smart control“ společnosti Mercedes-Benz Česká republika s.r.o. v jejich aktuálním znění (a to i z oprávněného důvodu) nebo přemístí své bydliště mimo příslušnou smluvní oblast Mercedes me connect, nezbavuje ho to povinnosti platit za používání digitálních doplňků. V tomto případě se nevracejí také žádné (poměrné), již zaplacené poplatky.
3. U digitálních doplňků s **omezenou dobou platnosti** končí právo na užívání automaticky s uplynutím doby platnosti smlouvy. Prodloužení používání je možné prostřednictvím Mercedes me Store a vyžaduje novou objednávku. Prodávající je oprávněn informovat zákazníka o blížícím se konci doby trvání smlouvy e-mailem nebo zprávou ve schránce „Moje zprávy“ uživatelského účtu Mercedes me, případně i SMS zprávou na mobilní telefonní číslo zákazníka.
4. Pro Digitální doplněk na **dobu neurčitou** končí právo na užívání vypovězením smlouvy. Zákazník má právo vypovědět digitálních doplňků na dobu neurčitou kdykoli zrušit prostřednictvím svého uživatelského účtu až do 23:59 posledního dne zúčtovacího období. Prodávající může vypovědět smlouvu na Digitální doplněk na dobu neurčitou s čtrnáctidenní výpovědní lhůtou ke konci zúčtovacího období. Výpověď ze strany prodávajícího bude provedena prostřednictvím komunikačního kanálu určeného zákazníkem, a to e-mailem nebo zprávou ve schránce „Moje zprávy“ uživatelského účtu Mercedes me v kombinaci se zprávou SMS na číslo mobilního telefonu zákazníka. V případě vypovězení smlouvy budou Digitální doplněk v daném vozidle deaktivovány.
5. Právo na ukončení smlouvy z oprávněného důvodu zůstává pro zákazníka i prodávajícího nedotčeno. Oprávněný důvod pro prodávajícího existuje mimo jiné v případě, že zákazník nesplní svou povinnost úhrady digitálních doplňků s neomezenou dobou trvání a neuhradí měsíční platbu ve dvou zúčtovacích obdobích. Vypovězení smlouvy z oprávněného důvodu oznámí prodávající písemnou formou (včetně e-mailu nebo zprávy do schránky „Moje zprávy“ v uživatelském účtu Mercedes me, v kombinaci s SMS zprávou na mobilní telefonní číslo zákazníka) a zákazník písemnou formou (včetně e-mailu na adresu CAC). Prodej nebo trvalý převod či přenechání vozidla neopravňuje zákazníka k mimořádnému ukončení smlouvy z oprávněného důvodu.

6. Bez přístupu k uživatelskému účtu nebo bez přístupu k příslušnému vozidlu je však výpověď ze strany zákazníka možná pouze e-mailem na uvedenou kontaktní adresu se sedmidenní výpovědní lhůtou ke konci příslušného zúčtovacího období. Totéž platí v případě, že společnost Mercedes-Benz Česká republika s.r.o. z oprávněných důvodů zablokuje služby nebo ukončí „Podmínky používání služeb Mercedes me connect a smart control“. Ani v tomto případě nebude zákazníkovi vrácena (poměrná) částka.
7. V případě **trvale aktivovaných** digitálních doplňků má zákazník po zakoupení nárok na trvalé používání po neomezenou dobu po celou dobu životnosti vozidla. Pro aktivaci musí mít zákazník po dobu aktivace propojené vozidlo s uživatelským účtem Mercedes me. Pro aktivaci musí být vozidlo jednou nastartováno a musí být navázáno spojení s back-end infrastrukturou společnosti Mercedes-Benz Group AG. Další informace najde zákazník ve svém uživatelském účtu Mercedes me. Aby bylo možné zkontrolovat, zda je digitálních doplňků aktivován, vozidlo pravidelně navazuje spojení s back-end infrastrukturou společnosti Mercedes-Benz Group AG a přenáší přitom identifikační číslo vozidla. Kromě toho jsou při tomto spojení pravidelně přenášeny informace o tom, který digitálních doplňků je ve vozidle aktivován. Trvale aktivovaný digitálních doplňků lze po aktivaci nadále používat i tehdy, když je vozidlo po aktivaci odpojeno od uživatelského účtu Mercedes me.

H. Dostupnost a převod digitálních doplňků

1. Pokud prodávající nemůže bez svého zavinění předat objednaný digitálních doplňků zákazníkovi, protože společnost Mercedes-Benz Group AG nepředala digitálních doplňků prodávajícímu navzdory existenci související smlouvy, může prodávající zrušit smlouvu se zákazníkem. Pokud již zaplacené Digitální doplněk nelze převést, musí o tom prodávající zákazníka informovat co nejdříve prostřednictvím komunikačního kanálu určeného zákazníkem, a to e-mailem nebo zprávou ve schránce „Moje zprávy“ uživatelského účtu Mercedes me v kombinaci se zprávou SMS na číslo mobilního telefonu zákazníka, a co nejdříve vrátit zákazníkovi již přijaté platby. Další právní nároky zákazníka zůstávají nedotčeny.
2. Částečné převody služeb při objednání dvou nebo více zpoplatněných služeb jsou povoleny v rozsahu, který lze považovat za přijatelný pro zákazníka.
3. Případy vyšší moci a provozní poruchy, které se vyskytnou u prodávajícího nebo společnosti Mercedes-Benz Group AG a které prodávajícímu bez jeho zavinění dočasně znemožní předání zpoplatněné služby, způsobují, že závazek k plnění je po dobu vadného plnění / prodloužení vyvolaného těmito okolnostmi neplatný.

4. Pokud kvůli podobným přerušením dojde ke zpoždění plnění smlouvy o více než čtrnáct dní od přijetí objednávky nebo k nedodržení závazného data převodu, může zákazník odstoupit od smlouvy. Jiná práva tímto nebudou ovlivněna.

I. Stížnosti na služby

1. Zákazník se může obrátit se svými dotazy a stížnostmi na následující kontakt:

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

Kontaktní formulář: [Odkaz na kontaktní formulář](#)

Telefonní číslo*: 00800 9 777 77 77

*Z pevné linky zdarma, náklady na hovory z mobilní sítě se mohou lišit

Upozornění: Jak je popsáno v dokumentu Mercedes-Benz Česká republika s.r.o. „Podmínky používání služeb Mercedes me connect a smart control“, mohou se u digitálních doplňků vyskytnout omezení, nepřesnosti, poruchy a závady. Kromě toho může dojít ke změně služeb, jak je popsáno ve smlouvě uzavřené mezi zákazníkem a společností Mercedes-Benz Česká republika s.r.o. nebo jak je popsáno v Mercedes me Store.

2. Popis digitálních doplňků v Mercedes me Store nebo v příslušných „Podmínkách používání služeb Mercedes me connect a smart control“ společnosti Mercedes-Benz Česká republika s.r.o. nezakládá žádnou *garanci* ani *riziko obstarání bez ohledu na zavinění*.
3. Tato část se nevztahuje na nároky na náhradu škody.

J. Odpovědnost

1. Prodávající je odpovědný za škodu způsobenou prostou nedbalostí pouze v případě porušení základních smluvních povinností, tedy povinností, jejichž plnění je zásadní pro náležité a řádné plnění Podmínek používání nebo v případě podstatného porušení povinností vyplývajících z užívání služeb, jejichž plnění je zásadní pro náležité a řádné plnění smlouvy o užívání, které může uživatel rozumně očekávat. V těchto případech budou nároky na náhradu škody omezeny na náhradu předvídatelných přímých škod, které obvykle vznikají v důsledku povahy smlouvy. Prodávající nepřebírá odpovědnost za vedlejší škody vč.

ušlého zisku.

2. Vyloučena je odpovědnost prodávajícího za vady, které se vyskytovaly již v době uzavření smlouvy dle ust. § 2318 občanského zákoníku.
3. Bez ohledu na zavinění zůstává nedotčena jakákoli odpovědnost prodávajícího vyplývající z poskytnuté záruky nebo převzetí rizika, které na sebe převzal.
4. Vyloučena je osobní odpovědnost statutárních orgánů, zmocněnců a zaměstnanců prodejce za škody způsobené prostou nedbalostí.
5. Výše uvedená omezení a vyloučení odpovědnosti se nevztahují na škody vzniklé v důsledku hrubé nedbalosti nebo úmyslného porušení povinností prodávajícího, jeho statutárního orgánu nebo zprostředkovatele nebo v případě újmy na životě, zdraví nebo těle.

K. Závěrečná ustanovení

1. Pokud je zákazník obchodníkem, právnickou osobou dle veřejného práva nebo zvláštním veřejnoprávním fondem, je výlučným soudem pro všechny spory vyplývající ze smluvního vztahu mezi zákazníkem a poskytovatelem Obvodní soud pro Prahu 4. Stejná soudní příslušnost se uplatní i v případě, pokud zákazník nepodléhá obecné místní příslušnosti, pokud změní své tuzemské sídlo nebo obvyklé bydliště po uzavření smlouvy, nebo pokud jeho sídlo nebo obvyklé bydliště není v době podání žaloby známo.
2. Tento vztah mezi zákazníkem a prodávajícím se řídí právem České republiky Německo s vyloučením Úmluvy OSN o smlouvách o mezinárodní koupi zboží, **pokud nemají ve prospěch zákazníka přednost závazné vnitrostátní předpisy na ochranu spotřebitele podle práva země, v níž má zákazník sídlo nebo obvyklé bydliště.** To by například mohlo vést k tomu, že rozsah odpovědnosti prodávajícího by přesahoval rámec ustanovení J.
3. Pokud by některé nebo více z výše uvedených ustanovení mělo ztratit platnost, zůstává platnost ostatních ustanovení nedotčena.
4. Adresa pro účely doručování písemností:

Mercedes-Benz Česká republika s.r.o., Praha 4 - Chodov, Daimlerova 2296/2, PSČ 149 45, Česká republika

Důležité: Pro účely uplatnění práva na odstoupení se použijí adresy uvedené v informacích o právu na odstoupení od smlouvy. Dotazy a stížnosti směřujte na

výše uvedenou linku podpory CAC.

L. Informace o on-line řešení sporů

Evropská Komise vytvořila internetovou platformu pro řešení sporů online (tzv. „Platformu ODR“). Platforma ODR slouží jako kontaktní místo mimosoudního řešení sporů týkajících se smluvních závazků, které vyplývají z kupních smluv uzavřených online. Platformu ODR najdete pod tímto odkazem: <http://ec.europa.eu/consumers/odr>