

**A.     Ámbito de aplicación e identidad del vendedor**

Estos Términos y Condiciones Generales para los extras digitales (en lo sucesivo, "TCG") de Mercedes-Benz España, con domicilio en Avenida de Bruselas 30, 28108, Alcobendas (Madrid). (en lo sucesivo, "Vendedor") recogen los derechos de uso de los extras digitales a través de Mercedes me Store.

**B.     Mercedes me Store**

1. El operador de las tiendas on-line es Mercedes-Benz España, S.A.U.
2. Proceso de pedido
  - a. Al enviar el pedido, el Comprador envía una oferta vinculante de contrato al Vendedor respectivo.
  - b. Para realizar un pedido, el Comprador debe haber iniciado sesión en su cuenta de Comprador Mercedes me y haber vinculado su vehículo a la cuenta.
  - c. El proceso de pedido consta de los siguientes pasos:
    - El Comprador selecciona el tipo y el número de extras digitales que desea, así como, en su caso, el tiempo durante el cual los desea.
    - Los datos personales del Comprador necesarios para procesar el pedido (por ejemplo, nombre, dirección, método de pago) se cogerán de la cuenta de Comprador de Mercedes me. El Comprador deberá mantener actualizados en todo momento estos datos en su cuenta de Comprador mercedes me.
    - En un paso posterior, el Comprador selecciona un método de pago y, si corresponde, el método de entrega.
    - En el paso final, el Comprador puede revisar toda la información nuevamente y, si es necesario, corregirla antes de completar el proceso de pedido haciendo clic en el botón de pedido. En este punto, el Comprador podrá visualizar los Términos y Condiciones Generales del Vendedor ("TCG del Vendedor"), así como ver otros textos legales del Vendedor, como su derecho de desistimiento e información de protección de datos.
  - d. Antes de enviar el pedido, el Comprador tiene la oportunidad de verificar todos los datos de su pedido, y corregirlos utilizando los botones con el símbolo del lápiz en el bloque de temas respectivo.
  - e. Una vez realice el pedido de extras digitales, tras la correcta recepción del mismo por parte del Vendedor, el Comprador recibirá una confirmación del pedido.
  - f. Los datos del pedido son almacenados por Mercedes-Benz España, S.A.U. para procesar el pedido.
  - g. El Comprador también puede ver su historial de pedidos en mercedes me Store.
3. Los precios mostrados incluyen el IVA legal.
4. Las opciones de pago disponibles se muestran al inicio del proceso de pedido.

**C. Perfeccionamiento del contrato al realizar un pedido de extras digitales; Activación**

1. Al completar el proceso de pedido en mercedes me Store, el Comprador hace al Vendedor una oferta legalmente vinculante para celebrar un contrato. El contrato de los extras digitales se perfeccionará tras la aceptación por parte del Vendedor mediante el envío de la confirmación del pedido. Podrá accederse en todo momento a los textos legales aplicables al pedido (como los términos y condiciones generales del Vendedor, derecho de desistimiento o el formulario de derecho de desistimiento) en la confirmación del pedido los cuales podrán imprimirse en caso de desearlo el Comprador. El Comprador recibirá esta confirmación de pedido a través del canal de comunicación que haya elegido, ya sea directamente a su dirección de correo electrónico o en la bandeja de entrada "Mis mensajes" de la cuenta de Comprador mercedes me, junto con un mensaje de texto a su número de teléfono móvil.
2. Inmediatamente después de completar el proceso de pedido, el Vendedor activará los extras digitales. La activación permanente tiene lugar para ciertos extras digitales. Para una óptima utilización de los extras digitales, puede requerirse que el Comprador realice acciones adicionales (por ejemplo, la conexión del vehículo a la infraestructura de back-end del vehículo después de arrancar el motor).

## **D. Derecho de desistimiento**

### **1. Derecho de desistimiento**

#### **Derecho de desistimiento**

Usted tiene derecho a desistir de este contrato dentro de los 14 días siguientes a la recepción de su compra sin dar ninguna razón, expirando el derecho de desistimiento tras ese periodo.

Para ejercer su derecho de desistimiento, debe notificar su decisión de desistir del contrato de forma inequívoca bien mediante carta por correo postal a Mercedes-Benz España, S.AU. en el domicilio social, Avenida de Bruselas 30, 28108 Alcobendas (Madrid), o bien a través de la dirección Mercedes-Benz Customer Assistance Centre Maastricht N.V (CAC), P.O. Box 1456, 6201 BL Maastricht, Países Bajos, Teléfono 00800 9 777 77 77, Fax +49 711 21768006, Correo electrónico [mercedes\\_me\\_connect@cac.mercedes-benz.com](mailto:mercedes_me_connect@cac.mercedes-benz.com).)

Para este propósito, puede utilizar el formulario de desistimiento adjunto o cualquier otro de su elección.

Para cumplir con el plazo de desistimiento, es suficiente con que envíe su notificación antes de que haya expirado el período indicado.

#### **Efectos del desistimiento**

En caso de desistir del contrato, recibirá un reembolso del importe abonado por usted incluidos los gastos de entrega en caso de haber elegido la modalidad estándar. Si ha elegido un tipo de entrega distinta a la que supone un menor coste para nosotros, éstos gastos de entrega no serán reembolsados.

El reembolso se hará en un plazo máximo de 14 días a partir del día en que nos informe sobre su decisión de desistir de este contrato utilizando el mismo medio de pago empleado pro usted.

## 2. Formulario de desistimiento

Puede utilizar este formulario u otro distinto de su elección. No obstante, deberá facilitar en todo caso la información que se indica a continuación:

### Ejemplo de Formulario de Desistimiento

A la atención de: Mercedes-Benz España, S.A.U., con domicilio en Avenida de Bruselas 30, 28108. Alcobendas (Madrid). Dirección de correo electrónico: [mercedes\\_me\\_connect@cac.mercedes-benz.com](mailto:mercedes_me_connect@cac.mercedes-benz.com)

Por la presente, yo D. (*nombre completo*) con DNI (nº) y domicilio a efectos de notificaciones (*dirección completa*) les comunico que deseo ejercer mi derecho de desistimiento con respecto a la compra de los siguientes bienes/la prestación de los siguientes Servicios (*indicar qué se ha adquirido*).

- Pedido nº:
- Fecha de recepción:

Firma (*solo en caso de notificación por correo postal*)

Fecha: (*indicar fecha del desistimiento*)

#### E. Precios

Los precios indicados son los precios de venta al público por el derecho a utilizar los extras digitales para un vehículo concreto bien con una activación de duración determinada, bien con una activación indefinida.

#### F. Pago

1. Los pasos individuales y las opciones de pago se explican y describen durante el proceso de pedido en Mercedes me Store.
2. El pago de los extras digitales siempre se debe realizar por adelantado.

#### G. Derecho de Uso/Plazo, Condiciones de Uso, Terminación

1. Hay extras digitales que el Comprador puede **activar** durante un período determinado, y extras digitales que están **permanentemente habilitados** sin un plazo fijo. Todos los extras digitales son específicos del vehículo y solo se pueden activar o habilitar para el vehículo elegido.
2. Durante toda la vigencia de un extra digital activado, el Comprador debe poseer una cuenta de Comprador Mercedes me y un vehículo vinculado a ella, y debe haber dado su consentimiento a los "Términos de uso para Mercedes me connect y servicios de control inteligente" de Mercedes-Benz España, S.A.U. en su versión actual. Si el Comprador elimina su

cuenta de Comprador mercedes me, desvincula su vehículo, se opone a las "Condiciones de uso de mercedes me connect y los servicios de control inteligente" de Mercedes-Benz España, S.A.U. en su versión actual (incluso por una buena causa) o traslada su residencia fuera del área contractual mercedes me connect respectiva, esto supondrá la terminación del Contrato. Sin embargo, no liberará al Comprador de su obligación de pagar por el uso de los extras digitales. En este caso, tampoco habrá reembolso (prorratedo) de las tarifas ya pagadas.

3. Para los extras digitales con un **plazo limitado**, el derecho de uso finalizará automáticamente al final del plazo contractual. Una extensión de uso es posible a través de Mercedes me Store y requiere un nuevo pedido. El Vendedor podrá avisar al Comprador sobre la próxima expiración del plazo, ya sea por correo electrónico o mediante un mensaje a la bandeja de entrada "Mis mensajes" de la cuenta de Comprador de Mercedes me, junto con un mensaje de texto a su número de teléfono móvil.
4. En caso de que Mercedes-Benz España, S.A.U. bloquee los Servicios o rescinda los "Términos y condiciones de los Servicios de Mercedes me connect y control inteligente" de Mercedes-Benz España, S.A.U. por una buena causa, el Comprador no recibirá ningún reembolso (prorratedo) de los honorarios que haya pagado por los extras digitales relevantes a Mercedes-Benz España, S.A.U. Lo mismo se aplica si el Comprador elimina su cuenta de Comprador o desvincula su vehículo.
5. En el caso de los extras digitales que se **activan permanentemente**, el Comprador tiene derecho a un uso permanente durante un período indefinido durante la vida útil del vehículo después de la compra del vehículo. Para la activación, el Comprador debe haber vinculado su vehículo a la cuenta de Comprador mercedes me durante la duración de la activación. Para la activación, el vehículo debe arrancarse una vez y se debe establecer una conexión con la infraestructura de back-end del vehículo de Mercedes-Benz Group AG. El Comprador puede encontrar más información en su cuenta de Comprador Mercedes me. Para comprobar si el extra digital ha sido activado, el vehículo establece regularmente una conexión con la infraestructura de back-end del vehículo de Mercedes-Benz Group AG y transmite el número de identificación del vehículo en el proceso. Además, esta conexión transmite regularmente información sobre qué extra digital está activado en el vehículo. El extra digital activado permanentemente puede seguir utilizándose después de la activación, incluso si el vehículo está desvinculado de la cuenta de Comprador Mercedes me después de la activación.

#### **H. Disponibilidad y entrega de extras digitales**

1. Si el Vendedor no pudiera entregar el pedido de los extras digitales al Comprador por causa de fuerza mayor, el Vendedor podrá cancelar el contrato con el Comprador sin penalización. En este caso, el Vendedor notificará este hecho sin demora al Comprador a través del canal de comunicación especificado por él, bien por correo electrónico o a través de un mensaje a la bandeja de entrada "Mis mensajes" de la cuenta de Comprador Mercedes me, junto con un mensaje de texto a su número de teléfono móvil, y reembolsará sin demora al Comprador los pagos ya recibidos. Cualquier otra reclamación legal del Comprador no se verá afectada por ello.
2. Las transferencias parciales de Servicios, cuando se soliciten dos o más Servicios de pago, serán permisibles en la medida en que esto se considere razonable para el Comprador.
3. Las interrupciones operativas y de fuerza mayor que ocurran en el Vendedor o Mercedes-Benz Group AG y que impidan temporalmente que el Vendedor, sin culpa propia, transfiera el Servicio de pago, liberarán el deber de cumplimiento durante el período de rendimiento

defectuoso / incumplimiento desencadenado por tales circunstancias.

4. Si interrupciones similares tuvieran una duración de más de catorce días tras la aceptación del pedido o tras la fecha límite establecida para su puesta a disposición, el Comprador podrá rescindir el contrato. Cualquier otro derecho no se verá afectado por ello.

## **I. Datos de contacto**

1. El Comprador puede contactar con el Vendedor en:

Mercedes-Benz  
Centro de Asistencia al Comprador Maastricht N.V (CAC)  
P.O. Casilla 1456,  
6201 BL – Maastricht  
Países Bajos

de teléfono\*

00800 9 777 77 77

\* Gratuito desde teléfono fijo, los cargos de teléfono móvil pueden diferir

Nota: Como se describe en las "Condiciones de uso de Mercedes me connect y los servicios de control inteligente" de Mercedes-Benz España, S.A.U., pueden producirse restricciones, inexactitudes, deficiencias y fallos de funcionamiento con los extras digitales. Además, los Servicios podrían cambiar como se describe en el acuerdo celebrado entre el Comprador y Mercedes-Benz España, S.A.U. o como se describe en la Mercedes me Store.

2. La descripción de los extras digitales en la Mercedes me Store o en las respectivas "Condiciones de uso de los servicios Mercedes me connect y smart control" de Mercedes-Benz España, S.A.U. no da lugar a ninguna garantía ni a ningún riesgo de adquisición, independientemente de la culpa.
3. Esta sección no se aplica a las reclamaciones por daños y perjuicios los cuales se registrarán por el apartado siguiente "Responsabilidad".

## **J. Responsabilidad**

1. En el caso de que el Vendedor sea responsable de acuerdo con las leyes aplicables por daños causados por negligencia leve, la responsabilidad del Vendedor se limitará de la siguiente manera: Solo existirá responsabilidad en caso de violación de las obligaciones materiales e inmanentes derivadas del contrato para el uso de los Servicios, por ejemplo, aquellas que se imponen al Vendedor por los términos de uso de acuerdo con el contenido y el propósito del contrato o cuyo cumplimiento es un requisito previo para el debido y adecuado cumplimiento del contrato, en el que el Comprador normalmente confiaría y tiene derecho a confiar. Esta responsabilidad se limita a los daños típicos previsibles en el momento en que el contrato entra en vigor.
2. Se excluye la responsabilidad sin culpa del Vendedor por vicios ocultos.
3. El Vendedor será responsable si ha proporcionado una garantía o aceptado un riesgo de adquisición, o bajo los términos de la Ley alemana de responsabilidad del producto u otras

leyes de responsabilidad del producto aplicables.

4. La responsabilidad personal por parte de los representantes legales, agentes indirectos y empleados del Vendedor está excluida en casos de daños resultantes de la negligencia leve del Vendedor.
5. Las limitaciones de responsabilidad y la exclusión de responsabilidad antes mencionadas no se aplican a los daños resultantes de la violación gravemente negligente o deliberada de las obligaciones del Vendedor, sus representantes legales o sus agentes indirectos, o en caso de daño a la vida, la integridad física o la salud.

#### **K. Disposiciones finales**

1. Si el Comprador es un empresario, una entidad legal de derecho público o un fondo especial de derecho público, el único tribunal de jurisdicción para todas las disputas que surjan de la relación contractual entre el Comprador y el Proveedor serán los Juzgados de Alcobendas (Madrid). El mismo tribunal de jurisdicción se aplica si el Comprador no tiene jurisdicción general en España, traslada su domicilio o lugar de residencia habitual fuera de España después de la celebración del contrato, o se desconoce su domicilio o lugar de residencia habitual.
2. El foro competente exclusivo para todas las reclamaciones que se originen en el presente y en el futuro de las Condiciones de Uso o en relación con las mismas serán los Juzgados de Alcobendas (Madrid). Lo mismo aplica si el Comprador carece de foro competente en España traslada su domicilio a un país distinto de España, o si se desconoce su domicilio en la fecha en la que se inicien los procedimientos legales. El Proveedor siempre tendrá derecho a incoar procedimientos contra el Comprador también en el foro competente de este último. De lo contrario, el lugar de jurisdicción para todas las reclamaciones entre el Proveedor y el Comprador será el domicilio permanente del Comprador. Si el Comprador es un consumidor, no se verá afectado su derecho a incoar procedimientos contra el Proveedor en el domicilio social de este último.
3. La relación contractual entre el Comprador y el Vendedor se rige e interpreta de acuerdo con las leyes españolas con exclusión de la Convención de las Naciones Unidas sobre los Contratos de Compraventa Internacional de Bienes, **a menos que las regulaciones nacionales obligatorias de protección del consumidor en virtud de la ley del país en el que el Comprador está domiciliado o tiene su lugar de residencia habitual tengan prioridad en beneficio del Comprador.** Esto podría, por ejemplo, resultar en una responsabilidad del Vendedor que se extiende más allá de la responsabilidad establecida en la Cláusula 11.
4. El hecho de que una o varias de las disposiciones que anteceden sea o llegue a ser nula no afectará a la validez del resto de las disposiciones del presente documento.
5. Dirección a efectos de notificaciones:

Mercedes-Benz España, S.A.U.  
Avenida de Bruselas 30  
28108, Alcobendas (Madrid).

**Importante:** A efectos del ejercicio del derecho de desistimiento, se aplicarán las direcciones indicadas a tal efecto a efectos de notificaciones.

**L. Información sobre resolución de litigios online**

La Comisión Europea ha creado una plataforma online para la resolución de litigios online (denominada «Plataforma RLL»). Esta plataforma sirve como punto de contacto para la resolución extrajudicial de litigios relativos a las obligaciones contractuales derivadas de los contratos de compra celebrados en línea. Puede acceder a la plataforma RLL a través del siguiente enlace:

<https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/?event=main.home2.show>

**M. Notificación de conformidad con el Artículo 58 de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Compradores y otras leyes complementarias**

El Vendedor no participará en procedimientos para la resolución de controversias ante ningún organismo de arbitraje de consumo según las disposiciones de la ley de consumo, ni tampoco está obligado a hacerlo.