

Condizioni generali per l'acquisto dei Digital Extras

Mercedes-Benz Italia S.p.A.

A. Ambito di applicabilità, identità del venditore

1. Le presenti condizioni generali (di seguito "CG") di Mercedes-Benz Italia S.p.A. – Società Unipersonale soggetta a direzione e coordinamento di Mercedes-Benz AG, con sede legale in (00156) Roma, Via Giulio Vincenzo Bona 110, codice fiscale e numero di iscrizione nel Registro delle Imprese C.C.I.A.A. di Roma 06325761002, R.E.A. di Roma n. 960386, Partita IVA 06325761002 (di seguito anche "Venditore") si applicano all'acquisto dei Digital Extras tramite il Mercedes me Store.
2. All'interno delle presenti CG, i clienti sono definiti anche come "Utenti".

B. Conclusione del contratto per l'acquisto dei Digital Extras; attivazione e abilitazione

1. Il cliente effettua il proprio ordine all'interno del Mercedes me Store, selezionando l'offerta prescelta. Il contratto relativo ai Digital Extras si perfeziona con l'accettazione dell'ordine del cliente da parte del Venditore; accettazione che viene comunicata mediante l'invio al cliente della relativa conferma d'ordine, con allegate le presenti CG. Il cliente riceverà tale conferma d'ordine tramite il canale di comunicazione indicato dal cliente stesso in sede di acquisto o, in alternativa direttamente al proprio indirizzo e-mail oppure nella casella "I miei messaggi" dell'account utente Mercedes me, in entrambi i casi unitamente ad un SMS sul suo telefono cellulare.
2. In seguito alla stipula del contratto, il Venditore attiverà i Digital Extras. Per determinati Digital Extras è prevista un'attivazione permanente. Per poter utilizzare in maniera pienamente efficace i Digital Extras potrebbero essere eventualmente necessarie ulteriori azioni da parte del cliente (ad es. collegamento dell'autoveicolo all'infrastruttura di back end dopo l'avviamento del motore).

C. Diritto di recesso per gli utenti

1. Informativa sul diritto di recesso

Informativa sul diritto di recesso

Diritto di recesso

L'Utente ha il diritto di recedere dal contratto, senza indicarne le ragioni, entro 14 giorni dalla sottoscrizione del contratto.

Per esercitare il diritto di recesso, l'Utente è tenuto ad informare Mercedes-Benz Italia S.p.A. c/o Mercedes-Benz Customer Assistance Center Maastricht N.V (CAC), P.O. Box 1456, 6201 BL Maastricht, Paesi Bassi, telefono 00800 9 777 77 77, fax +49 711 21768006, e-mail mercedes_me_connect@cac.mercedes-benz.com.) circa la Sua decisione di recedere dal contratto tramite una dichiarazione esplicita (ad es. lettera inviata per posta o e-mail). A tale scopo, l'Utente potrà utilizzare il modulo di recesso previsto nel successivo articolo 2, il cui uso tuttavia non è obbligatorio.

Per rispettare il termine di recesso è sufficiente spedire la comunicazione contenente la volontà di esercitare il diritto di recesso prima della scadenza del suddetto termine agli indirizzi indicati nel precedente paragrafo.

Effetti del recesso

Se l'Utente recede dal contratto, gli saranno rimborsati tutti i pagamenti che ha effettuato in favore di Mercedes-Benz Italia S.p.A., senza indebito ritardo e in ogni caso non oltre 14 giorni dal giorno in cui Mercedes-Benz Italia S.p.A. è stata informata della decisione dell'Utente di recedere dal presente contratto. Detti rimborsi saranno effettuati utilizzando lo stesso mezzo di pagamento usato dall'Utente per l'acquisto dei Digital Extras, salvo che l'Utente medesimo non abbia espressamente convenuto altrimenti; in ogni caso, l'Utente non dovrà sostenere alcun costo quale conseguenza di tale rimborso.

2. Modulo tipo di recesso

Modulo tipo di recesso

(Se si desidera recedere dal contratto, compilare il presente modulo e restituirlo al seguente indirizzo)

- Spett.
- Con la presente io sottoscritto/noi sottoscritti dichiaro/dichiariamo di voler recedere dal contratto da me/noi stipulato per l'acquisto dei seguenti beni / la fruizione del seguente servizio
- Ordinato il / ricevuto il
- Nome del/dei consumatore/i
- Indirizzo Consumatore(i):
- Firma Consumatore(i): (solo per comunicazione su carta)
- Data

D. Prezzi

I prezzi indicati nel Mercedes me Store devono intendersi come prezzi finali per l'utilizzo dei Digital Extras relativi al autoveicolo selezionato e si riferiscono al periodo di tempo prescelto. Nel caso in cui il cliente selezioni un Digital Extra per un tempo indeterminato, il prezzo finale sarà comprensivo anche dell'attivazione dell'equipaggiamento on-demand.

E. Pagamento

1. Le singole fasi e opzioni di pagamento sono indicate e descritte nel Mercedes me Store nella sezione relativa alla procedura d'ordine.
2. In caso di acquisto di determinati Digital Extras, il cliente può scegliere tra un **pagamento una tantum** o un **pagamento mensile**. Il pagamento deve essere comunque effettuato in anticipo.
3. Al primo acquisto di un Digital Extra con pagamento mensile, l'Utente riceve un **mese di prova** gratuito o e può utilizzare, pertanto, il Digital Extra gratuitamente per un mese. Per gli acquisti successivi al primo, è prevista una fatturazione mensile anticipata che copre il rispettivo **periodo di fatturazione** che va dal giorno della data di stipula del contratto al mese successivo. Il Cliente può visualizzare la successiva data di fatturazione mensile del rispettivo Digital Extra nel proprio account utente.

F. Utilizzo/durata, requisiti per l'utilizzo, risoluzione e recesso

1. Vi sono Digital Extras che l'Utente può **attivare** a tempo determinato o indeterminato l'utilizzo di Digital Extras. Tutti i Digital Extras acquistati sono abbinati all'autoveicolo selezionato in sede di acquisto.
2. Per tutta la durata (a tempo determinato o indeterminato) dell'utilizzo di un Digital Extra attivato, il cliente deve disporre di un account utente Mercedes me e deve assicurarsi che il proprio autoveicolo sia ad esso collegato. Ai fini della creazione del predetto account Mercedes me, all'utente sarà richiesta l'accettazione delle "Condizioni di utilizzo per i Servizi Mercedes me connect e smart control" di Mercedes-Benz Italia S.p.A. nella versione in vigore. Laddove il cliente dovesse, per qualsiasi ragione, recedere da queste ultime, il contratto relativo ai Digital Extras dovrà intendersi automaticamente decaduto alla data di cessazione degli effetti delle "Condizioni di utilizzo per i Servizi Mercedes me connect e smart control".

Anche se il cliente dovesse cancellare il proprio account utente Mercedes me, scollegare il proprio autoveicolo ovvero opporsi ad un aggiornamento delle "Condizioni di utilizzo per i Servizi Mercedes me connect e smart control" di Mercedes-Benz Italia S.p.A. in precedenza sottoscritte ovvero ancora trasferire la propria residenza al di fuori del rispettivo territorio contrattuale di Mercedes me connect, il cliente stesso rimane comunque obbligato ad effettuare il pagamento dei Digital Extras acquistati salvo che non receda espressamente dalle presenti CG, secondo le modalità di seguito specificate.

Per i Digital Extras con una **durata a tempo determinato** il diritto all'utilizzo cessa automaticamente alla scadenza del periodo contrattuale. La proroga dell'utilizzo è possibile tramite il Mercedes me Store e richiede un nuovo ordine di acquisto. Il

Venditore informerà il cliente dell'imminente scadenza del contratto via e-mail o mediante comunicazione alla casella "I miei messaggi" dell'account utente di Mercedes me, unitamente a un SMS al numero di telefono cellulare del cliente. Il cliente potrà annullare, in qualsiasi momento, la propria abilitazione all'utilizzo del Digital Extra con durata a tempo determinato tramite il proprio account utente.

3. Per i Digital Extras con **durata a tempo indeterminato**, il diritto all'utilizzo cessa in seguito a recesso/risoluzione. Il cliente potrà annullare la propria abilitazione all'utilizzo del Digital Extra con durata a tempo indeterminato tramite il proprio account utente, entro le ore 23:59 dell'ultimo giorno del periodo di fatturazione. Il Venditore potrà invece cessare la fornitura dei Digital Extras con durata a tempo indeterminato con un preavviso di quattordici giorni che precedono la fine del periodo di fatturazione. La comunicazione al cliente della cessazione del servizio e degli effetti del relativo contratto da parte del Venditore avrà luogo tramite il canale di comunicazione indicato dal Cliente stesso, per e-mail o tramite messaggio nella casella "I miei messaggi" dell'account utente Mercedes me, unitamente a un SMS sul suo telefono cellulare. In caso di cessazione degli effetti del contratto, i Digital Extras attivi sull'autoveicolo interessato verranno disattivati.
4. Il Venditore potrà risolvere il contratto laddove il cliente non abbia assolto i propri obblighi di pagamento per un Digital Extra. Tuttavia, nel caso di durata a tempo indeterminato, la risoluzione per inadempimento potrà essere dichiarata dal Venditore solo in caso di mancato pagamento di due canoni, anche non consecutivi, di fatturazione. La risoluzione per inadempimento deve essere comunicata dal Venditore in forma scritta (inclusa e-mail o comunicazione nella casella "I miei messaggi" nell'account utente Mercedes me, unitamente a un SMS sul rispettivo telefono cellulare) e dal cliente in forma scritta (inclusa e-mail al Customer Assistance Center).
5. Laddove il cliente non intenda più usufruire dei Digital Extras, potrà esercitare il recesso di cui al presente paragrafo F, in qualsiasi momento, in forma scritta e con un preavviso di sette giorni che precedono la fine del rispettivo periodo di fatturazione. Al fine di rendere effettivo il recesso, il cliente dovrà scollegare il veicolo dal proprio account utente Mercedes me. Lo stesso vale per il caso in cui Mercedes-Benz Italia S.p.A. sospenda l'abilitazione all'utilizzo dei Digital Extras ovvero receda dalle "Condizioni di utilizzo per i Servizi Mercedes me connect e smart control".
6. Qualora invece il cliente non abbia più accesso all'account utente o al rispettivo autoveicolo, dovrà inviare una comunicazione, anche solo per e-mail, all'indirizzo di contatto indicato nel successivo paragrafo H, con la quale – oltre a manifestare la propria volontà di recedere dal contratto – richiede altresì la sospensione dell'abilitazione all'utilizzo dei Digital Extras.
7. Resta inteso che nei casi di recesso/risoluzione del cliente di cui alla presente lettera F, il Venditore non provvederà ad effettuare alcun rimborso in favore del cliente degli importi dallo stesso già versati.
8. Per i Digital Extras che vengono **abilitati permanentemente**, dopo l'acquisto il cliente è autorizzato all'utilizzo degli stessi per tutto il ciclo di vita dell'autoveicolo. Ai fini dell'utilizzo dei Digital Extras, l'autoveicolo dovrà essere collegato all'account utente Mercedes me per tutta la durata dell'abilitazione. Ai fini dell'abilitazione, è necessario che almeno per una volta venga avviato l'autoveicolo e stabilita una connessione con l'infrastruttura di back end dell'autoveicolo medesimo, fornita da Mercedes-Benz AG. Il cliente può trovare ulteriori informazioni al riguardo nel suo account utente Mercedes me. Al fine di verificare se il Digital Extra sia stato abilitato, l'autoveicolo si collega

regolarmente all'infrastruttura di back end fornita da Mercedes-Benz AG, facendo riferimento al numero di identificazione dell'autoveicolo. Inoltre, durante questo collegamento vengono trasmesse regolarmente le informazioni sul Digital Extra abilitato nell'autoveicolo. Il Digital Extra permanentemente abilitato, dopo l'abilitazione, può continuare ad essere utilizzato anche quando l'autoveicolo, una volta completata la procedura di abilitazione, viene scollegato dall'account utente Mercedes me.

G. Disponibilità e fornitura dei Digital Extras

1. Qualora il Venditore, per cause ad esso non imputabili, non possa fornire al cliente il Digital Extra ordinato, perché Mercedes-Benz AG non ha a sua volta fornito al Venditore il Digital Extra nonostante sussista un accordo in tal senso, il Venditore potrà recedere dal contratto con il cliente, in qualsiasi momento e senza preavviso. Il Venditore informerà il Cliente senza indebito ritardo circa l'accaduto utilizzando il canale di comunicazione indicato dal cliente medesimo, mediante comunicazione all'indirizzo e-mail alla casella "I miei messaggi" dell'account utente Mercedes me, unitamente a un SMS al numero di telefono cellulare del cliente, e dovrà provvedere al rimborso immediato dei pagamenti che il cliente ha effettuato a suo favore. Sono fatti salvi ulteriori eventuali diritti spettanti al cliente.
2. L'erogazione parziale di servizi da parte di Mercedes-Benz Italia S.p.A., a fronte dell'ordinazione di due o più servizi a pagamento, sono consentite nella misura in cui sia consentita dal cliente sulla base di un accordo separato tra quest'ultimo e Mercedes-Benz Italia S.p.A.
3. Gli eventi di forza maggiore e le interruzioni operative che si verifichino presso il Venditore o Mercedes-Benz AG e che comportino una impossibilità, anche temporanea e per cause ad esso non imputabili, del Venditore di fornire il servizio a pagamento ordinato dal cliente, solleveranno il Venditore stesso dall'obbligo di adempimento contrattualmente previsto e per l'intero periodo di permanenza della irregolarità/ritardo causato da tali circostanze.
4. Qualora simili interruzioni comportino l'inadempimento contrattuale di Mercedes-Benz Italia S.p.A. per un periodo di oltre quattordici giorni dall'accettazione dell'ordine di acquisto, il cliente potrà recedere dal contratto senza preavviso. Quanto sopra non inficia ulteriori eventuali diritti spettanti al cliente.

H. Reclami relativi ai Servizi

1. Per ulteriori informazioni e reclami il cliente potrà rivolgersi ai seguenti contatti:

Mercedes-Benz
Customer Assistance Center Maastricht N.V (CAC)
P.O. Box 1456,
6201 BL Maastricht
Paesi Bassi
Indirizzo e-mail: me-connect.ita@cac.mercedes-benz.com
N. di telefono*: 00800 9 777 77 77

*Servizio gratuito da rete fissa, le tariffe da rete di telefonia mobile possono variare

Nota: come indicato da Mercedes-Benz Italia S.p.A. nelle "Condizioni di utilizzo per i Servizi Mercedes me connect e smart control", i Digital Extras potrebbero essere

soggetti a restrizioni, imprecisioni, danneggiamenti e anomalie. Inoltre i servizi potrebbero cambiare come previsto dal contratto stipulato tra il Cliente e Mercedes-Benz Italia S.p.A. e/o come descritto nel Mercedes me Store.

2. La descrizione dei Digital Extras riportata nel Mercedes me Store o da Mercedes-Benz Italia S.p.A. nelle “Condizioni di utilizzo per i Servizi Mercedes me connect e smart control” non costituisce né una garanzia commerciale, né l'assunzione di un rischio di fornitura basato su una responsabilità indipendente dalla colpa.

I. Responsabilità

1. Qualora in base alle leggi vigenti il Venditore venga chiamato a rispondere di un danno causato da negligenza lieve, la sua responsabilità sarà limitata come di seguito indicato. La responsabilità sussiste esclusivamente in caso di violazione di sostanziali obblighi intrinseci legati all'utilizzo dei servizi, come quelli posti a carico del Venditore in ragione del contenuto e delle finalità delle Condizioni di utilizzo o che debbano essere necessariamente adempiuti per consentire la corretta esecuzione dei servizi, e sul cui adempimento il Cliente deve normalmente fare e fa affidamento. La suddetta responsabilità è limitata ai danni tipici e prevedibili al momento dell'entrata in vigore delle Condizioni di utilizzo.
2. È esclusa la responsabilità oggettiva del Venditore per difetti già presenti alla stipula del contratto. Quanto sopra non pregiudica i diritti del Cliente.
3. Indipendentemente da una possibile negligenza del Venditore, resta inalterata l'eventuale responsabilità di quest'ultimo nel caso in cui abbia prestato una garanzia commerciale o abbia assunto un rischio di fornitura in applicazione del Decreto Legislativo n. 206/2005 (“Codice di Consumo”) o di altre leggi applicabili relative alla responsabilità civile del produttore.
4. È esclusa la responsabilità personale di rappresentanti legali, ausiliari e dipendenti del Venditore per eventuali danni causati dai suddetti per negligenza lieve.
5. Le suddette limitazioni di responsabilità e la predetta esclusione di responsabilità non valgono per i danni dovuti a una violazione grave o dolosa degli obblighi del Venditore, del suo rappresentante legale o di un suo ausiliario, come pure in caso di lesioni mortali, fisiche o alla salute.

J. Disposizioni finali

1. Foro competente esclusivo per tutte le possibili controversie attuali e future derivanti da o in relazione alle Condizioni di utilizzo è Roma. Lo stesso vale qualora il cliente non abbia un foro competente all'interno del territorio nazionale, o laddove, dopo la stipula delle Condizioni di utilizzo, il cliente abbia trasferito la propria residenza in un Paese all'esterno del territorio nazionale, oppure il suo domicilio risulti sconosciuto al momento dell'avvio della causa. Il Venditore è sempre autorizzato a citare in giudizio il cliente anche presso il suo foro di competenza generale. Negli altri casi, per tutte le controversie tra il Venditore e il cliente si considera come foro competente la residenza del Cliente. Se il Cliente è un consumatore, resta inalterato il suo diritto di citare in giudizio il Venditore presso il foro del luogo in cui il Venditore ha sede.
2. Il rapporto contrattuale tra il Cliente e il Venditore è regolato dalla legge della Repubblica Italiana, escludendo la Convenzione delle Nazioni Unite sulla vendita

internazionale di beni (CISG), **nella misura in cui, a favore del Cliente, non vengano norme nazionali vincolanti sulla tutela dei consumatori secondo il diritto dello Stato in cui il Cliente ha la propria residenza o il suo domicilio abituale.** Da ciò potrebbe, ad esempio, conseguire per il Venditore una responsabilità più ampia di quella prevista al precedente paragrafo I.

3. Qualora una o più di una delle suddette clausole dovesse risultare o diventare nulla, ciò non pregiudicherà la validità delle restanti disposizioni.
4. Indirizzo di notifica delle citazioni:

Mercedes-Benz Italia S.p.A. – Società Unipersonale soggetta a direzione e coordinamento di Mercedes-Benz AG, con sede legale in (00156) Roma, Via Giulio Vincenzo Bona 110

Importante: per l'esercizio del diritto di recesso sono validi gli indirizzi elencati nell'informativa riguardante tale diritto. Per eventuali domande e reclami si prega di rivolgersi alla linea diretta del Customer Assistance Center precedentemente menzionata.

K. Informazioni relative alla risoluzione delle controversie online

La Commissione europea ha istituito una piattaforma Internet finalizzata alla risoluzione delle controversie online (cosiddetta “piattaforma ODR”). La piattaforma ODR funge da punto di contatto per la risoluzione extragiudiziale di controversie riguardanti gli obblighi contrattuali risultanti dai contratti di compravendita online. La piattaforma ODR è accessibile dal link: <http://ec.europa.eu/consumers/odr>

L. Nota ai sensi dell'art. 141 lett. e) del Codice del consumo italiano

Il Venditore non prenderà parte ad alcuna procedura di conciliazione davanti a un ufficio di conciliazione ai sensi del Codice del consumo italiano né è obbligata a farlo.