

Algemene Gebruiksvoorwaarden voor digitale extra's

Mercedes-Benz Nederland B.V.

A. Toepassingsgebied, identiteit van de Verkoper

Deze Algemene Gebruiksvoorwaarden voor digitale extra's (hierna "AGV" genoemd) van Mercedes-Benz Nederland B.V., Ravenswade 4 te Nieuwegein, Nederland, (hierna "Verkoper" genoemd) zijn - in aanvulling op andere Mercedes me voorwaarden die door de klant zijn aanvaard - van toepassing op de aankoop door de klant van de gebruiksrechten voor digitale extra's via de Mercedes me Store.

B. Mercedes me Store

1. De operator van de online Mercedes me Store is Verkoper.
2. Bestelproces
 - a. Om een bestelling te plaatsen moet de klant zijn Mercedes me gebruikersaccount hebben aangemeld en zijn voertuig aan dit account hebben gekoppeld.
 - b. Het bestelproces bestaat uit de volgende stappen:
 - De klant kiest het type en het aantal digitale extra's dat hij wenst alsmede - indien nodig - de gewenste duur.
 - De persoonsgegevens van de klant die nodig zijn om de bestelling te verwerken (bijvoorbeeld naam, adres, betaalmethode), worden overgenomen van zijn Mercedes me gebruikersaccount. Alleen de Klant kan deze gegevens in zijn Mercedes me gebruikersaccount wijzigen.
 - In de volgende stap kiest de klant een betaalmethode en eventueel de leveringswijze.
 - In de laatste stap kan de klant alle informatie opnieuw bekijken en indien nodig corrigeren. De klant kan op dat moment ook kennis nemen van deze AGV en de andere toepasselijke Mercedes me voorwaarden (waaronder het annuleringsbeleid van Verkoper en informatie over gegevensbescherming). Bij akkoord kan de klant het bestelproces voltooien door op de bestelknop te klikken.
 - c. Alvorens de bestelling te verzenden kan de klant – zoals hiervoor vermeld – alle ingevoerde gegevens controleren, inclusief invoerfouten, en ze corrigeren met behulp van de knoppen met het potloodsymbool in het betreffende onderwerpblok.
 - d. Bij bestelling van digitale extra's ontvangt de klant onmiddellijk na ontvangst van de bestelling een aanvaarding door Verkoper (orderbevestiging).
 - e. De bestelgegevens worden door Verkoper opgeslagen om de bestelling te verwerken.
 - f. De Klant kan zijn bestelgeschiedenis ook bekijken in de Mercedes me Store.
3. De opgegeven prijzen zijn inclusief omzetbelasting (BTW).
4. De beschikbare betaalopties worden getoond aan het begin van het bestelproces.

C. Een Contract afsluiten bij bestelling van digitale extra's; Activatie

1. Door het bestelproces in de Mercedes me Store te voltooien, doet de klant de Verkoper een juridisch bindend aanbod om een contract te sluiten. Het contract voor de digitale extra's wordt gesloten bij aanvaarding door de Verkoper middels het verzenden van de orderbevestiging. De juridische voorwaarden die van toepassing zijn op de bestelling (zoals deze AGV, het annuleringsbeleid, het annuleringsformulier en, indien van toepassing, andere juridische voorwaarden) zijn in te zien in de orderbevestiging en kunnen van daaruit worden opgeslagen en/of afgedrukt. De Klant zal deze orderbevestiging ontvangen via het door hem gekozen communicatiekanaal: rechtstreeks naar zijn e-mailadres of in het postvak “Mijn berichten” in zijn Mercedes me gebruikersaccount, samen met een sms naar zijn mobiele telefoonnummer.
2. Onmiddellijk na het voltooien van het bestelproces activeert de Verkoper de digitale extra's, waarbij bepaalde digitale extra's voor onbepaalde tijd worden geactiveerd. Om het volledige gebruik van de digitale extra's mogelijk te maken, kunnen bijkomende stappen van de klant vereist zijn (bijvoorbeeld aansluiting van het voertuig op de backend-infrastructuur van het voertuig na het starten van de motor).

D. Herroepingsrecht voor consumenten

1. Herroepingsinstructie

Informatie over herroeping Herroepingsrecht

U hebt het recht om dit contract met onmiddellijke ingang binnen 14 dagen op te zeggen zonder opgave van reden.

De herroepingstermijn loopt 14 dagen na de dag van het sluiten van het contract af.

Om uw herroepingsrecht uit te oefenen moet u ons ([Mercedes-Benz Nederland B.V., per adres Mercedes-Benz Customer Assistance Centre Maastricht, postbus 1456, 6201 BL Maastricht, Nederland, telefoonnummer 00800 9 777 77 77, fax +49 711 21768006, e-mail mercedes_me_connect@cac.mercedes-benz.com.) op de hoogte brengen van uw beslissing om dit contract te herroepen door middel van een ondubbelzinnige verklaring (bijvoorbeeld een brief per post of een e-mail). Hiervoor kunt u gebruikmaken van het bijgevoegde voorbeeld van een herroepingsformulier; dat is echter niet verplicht.

Om de herroepingstermijn te halen volstaat het dat u uw bericht over de uitoefening van uw herroepingsrecht verstuurt voordat de bedenktijd van 14 dagen is verstreken.

Gevolgen van herroeping

Indien u dit contract herroept, zullen wij u alle ontvangen betalingen terugbetalen, inclusief de leveringskosten (met uitzondering van de aanvullende kosten die voortvloeien uit uw keuze voor een ander type levering dan de goedkoopste standaardlevering die wij aanbieden), zonder onnodige vertraging en in ieder geval niet later dan 14 dagen vanaf de dag waarop wij op de hoogte worden gebracht van uw beslissing om dit contract te herroepen. We zullen deze terugbetaling uitvoeren met hetzelfde betaalmiddel als u hebt gebruikt voor de initiële transactie, tenzij u uitdrukkelijk anders bent overeengekomen; in elk geval houdt deze terugbetaling voor u geen bijkomende kosten in.

2. Voorbeeldformulier voor herroeping

Voorbeeldformulier voor herroeping

(Gelieve dit formulier in te vullen en aan ons terug te sturen indien u het contract wenst te herroepen):

- Aan: Mercedes-Benz Nederland B.V., per adres Mercedes-Benz Customer Assistance Centre Maastricht, postbus 1456, 6201 BL Maastricht, Nederland, telefoonnummer 00800 9 777 77 77, fax +49 711 21768006, e-mail mercedes_me_connect@cac.mercedes-benz.com
- herroep(en) ik/wij hierbij het contract voor de aankoop van de volgende digitale extra's _____ gesloten door mij/ons op datum
- Naam van de consument(en):
- Adres(sen) van de consument(en):
- Handtekening(en) consument (enkel voor schriftelijke kennisgeving):
- Datum:

E. Prijzen

De opgegeven prijzen zijn de verkoopprijzen voor het recht om de digitale extra's te gebruiken voor een gekozen voertuig met activatie voor de overeengekomen termijn, of met een eenmalige activatie voor onbepaalde duur.

F. Betaling

1. De afzonderlijke stappen en betalingsopties worden uitgelegd en beschreven tijdens het bestelproces in de Mercedes me Store.
2. De digitale extra's moeten altijd op voorhand worden betaald.

G. Gebruiksrecht/duur, gebruiksvoorwaarden, beëindiging

1. Er zijn digitale extra's die de klant voor een bepaalde periode kan **activeren** en digitale extra's die **voor onbepaalde tijd ingeschakeld** zijn zonder vaste termijn. Alle digitale extra's zijn voertuigspecifiek en kunnen alleen worden geactiveerd of ingeschakeld voor het gekozen voertuig.
2. Gedurende de gehele looptijd van een geactiveerd digitale extra moet de Klant beschikken over een Mercedes me gebruikersaccount en een daaraan gekoppeld voertuig, en moet hij hebben ingestemd met de "Terms of use for Mercedes me connect and smart control Services" van Verkoper in hun huidige versie. Als de klant zijn Mercedes me gebruikersaccount verwijdt, zijn voertuig ontkoppelt, bezwaar maakt tegen de "Terms of use for Mercedes me connect and smart control Services" van Verkoper in hun huidige versie (ook om gegronde redenen) of zijn woonplaats verplaatst buiten het betreffende contractuele gebied van Mercedes me connect, ontslaat dit hem niet van zijn betalingsverplichting voor het gebruik van digitale extra's. De reeds aan Verkoper betaalde vergoedingen worden in dat geval ook niet (pro rata) terugbetaald.
3. Voor digitale extra's met een **beperkte termijn** eindigt het gebruiksrecht automatisch aan het einde van de contractuele termijn. Een uitbreiding van het gebruik is mogelijk via de Mercedes me Store en vereist een nieuwe bestelling. De Verkoper heeft het recht

om de klant via e-mail of via een bericht in het vak “Mijn berichten” van het Mercedes me gebruikersaccount van de klant te waarschuwen voor de naderende vervaldag, samen met een sms naar het mobiele telefoonnummer van de klant.

4. Als Verkoper de Services blokkeert of de "Terms of use for Mercedes me connect and smart control Services" van Verkoper om gegronde redenen beëindigt, ontvangt de klant geen (pro rata) terugbetaling van vergoedingen die hij heeft betaald voor de relevante digitale extra's aan Verkoper. Hetzelfde geldt wanneer de klant zijn gebruikersaccount verwijdt of zijn voertuig ontkoppelt.
5. In het geval van digitale extra's die **voor onbepaalde tijd geactiveerd** zijn, heeft de klant recht gebruik voor onbepaalde tijd gedurende de levensduur van het voertuig na de aankoop van het voertuig. Voor de activatie moet de klant zijn voertuig tijdens de duur van de activatie hebben gekoppeld aan zijn Mercedes me gebruikersaccount. Voor de activatie moet het voertuig eenmalig worden gestart en moet een verbinding met de backend-infrastructuur van het voertuig van Mercedes-Benz Group AG tot stand worden gebracht. De klant vindt meer informatie in zijn Mercedes me gebruikersaccount. Om na te gaan of het digitale extra geactiveerd werd, zal het voertuig regelmatig een verbinding tot stand brengen met de backend-infrastructuur van Mercedes-Benz Group AG en het voertuigidentificatienummer doorsturen. Bovendien geeft deze verbinding regelmatig informatie door over welk digitale extra in het voertuig geactiveerd is. Het voor onbepaalde tijd geactiveerde digitale extra kan na de activatie nog steeds worden gebruikt, zelfs als het voertuig na de activatie is losgekoppeld van het Mercedes me gebruikersaccount.

H. Beschikbaarheid en overdracht van digitale extra's

1. Indien de Verkoper niet in staat is het bestelde digitale extra aan de klant over te dragen zonder dat hij hiervoor zelf verantwoordelijk is omdat Mercedes-Benz Group AG het digitale extra niet aan de Verkoper heeft overgedragen, kan de Verkoper het contract met de klant opzeggen. Indien eerder betaalde digitale extra's niet kunnen worden overgedragen, moet de Verkoper de klant hiervan onmiddellijk op de hoogte brengen via het door de klant aangegeven communicatiekanaal: e-mail of een bericht naar het postvak “Mijn berichten” in het Mercedes me gebruikersaccount, samen met een sms naar zijn het mobiele telefoonnummer van de klant, en moet de Verkoper de reeds ontvangen betalingen onmiddellijk terugbetalen aan de klant.
2. Gedeeltelijke overdrachten van Services, wanneer twee of meer op vergoedingen gebaseerde Services worden besteld, zijn toegestaan voor zover dit voor de Klant redelijk zou worden geacht.
3. Overmacht en operationele storingen die zich voordoen bij de Verkoper of Mercedes-Benz Group AG en de Verkoper tijdelijk beletten om, zonder dat hij hiervoor verantwoordelijk is, de op de vergoeding gebaseerde Service over te dragen, zullen de Verkoper ontslaan van zijn prestatieplicht tijdens de periode van gebrekkige prestaties/gebreken veroorzaakt door dergelijke omstandigheden.
4. Indien de hiervoor genoemde onderbrekingen zouden leiden tot een uitstel van de contractuele uitvoering gedurende meer dan 14 dagen na aanvaarding van de bestelling of een gemiste bindende overdrachtsdatum, dan kan de klant het contract opzeggen. Verdere rechten worden hierdoor niet aangetast.

I. Klachten over diensten

1. De klant kan zijn vragen en klachten richten tot de volgende contactpersoon:

Mercedes-Benz
Customer Assistance Centre Maastricht (CAC)
Post- bus 1456
6201 BL – Maastricht
Nederland

Contactformulier	Telefoonnummer*
------------------	-----------------

Link to contact form	00800 9 777 77 77
--------------------------------------	-------------------

*Gratis vanaf vaste lijn, mobiele telefoonkosten kunnen verschillen

Opmerking: Zoals beschreven in de "Terms of Use for Mercedes me connect and smart control Services" van Verkoper kunnen restricties, onnauwkeurigheden, beperkingen en storingen optreden met de digitale extra's. Bovendien kunnen de Services veranderen zoals beschreven in de overeenkomst tussen de klant en Verkoper of zoals beschreven in de Mercedes me Store.

2. De (beschrijving van) de digitale extra's in de Mercedes me Store of in de betreffende "Terms of Use for the Mercedes me connect and smart control Services" van Verkoper geven geen recht op garantie van de klant jegens Verkoper.
3. De in dit onderdeel bedoelde vragen en/of klachten zijn niet bedoeld voor het indienen van schadeclaims.

J. Aansprakelijkheid

1. Indien de Verkoper in overeenstemming met de toepasselijke wetgeving aansprakelijk is voor schade, zal de aansprakelijkheid van de Verkoper als volgt beperkt zijn. Aansprakelijkheid bestaat alleen voor directe schade die het gevolg is van blijvende schending van wezenlijke verplichtingen die voortvloeien uit het contract voor het gebruik van de Services, bijvoorbeeld die welke aan de Verkoper worden opgelegd door de terms of use in overeenstemming met de inhoud en het doel van het contract of waarvan de uitvoering een vereiste is voor de behoorlijke uitvoering van het contract, waarop de klant normaal zou vertrouwen en gerechtigd is te vertrouwen.
2. Aansprakelijkheid van de Verkoper voor fouten die reeds bestonden op het moment van het sluiten van het contract is uitgesloten.
3. Ongeacht de fout doet dit geen afbreuk aan de aansprakelijkheid van de Verkoper op basis van productaansprakelijkheid of als de Verkoper een garantie heeft gegeven.
4. Persoonlijke aansprakelijkheid vanwege de wettelijke vertegenwoordigers, plaatsvervangende agenten en medewerkers van de Verkoper is uitgesloten behoudens opzet of bewuste roekeloosheid.

5. De voornoemde aansprakelijkheidsbeperkingen en de voornoemde uitsluiting van aansprakelijkheid zijn niet van toepassing op schade die het gevolg is van opzet of bewuste roekeloosheid van Verkoper of zijn vertegenwoordigers of in geval van letselschade.

K. Slotbepalingen

1. De rechtbank te Utrecht is exclusief bevoegd om van alle geschillen die voortvloeien uit of verband houden met de contractuele relatie tussen de klant en Verkoper kennis te nemen.
2. Op de rechtsverhouding tussen de klant en de Verkoper is Nederlands recht van toepassing met uitsluiting van het Verdrag van de Verenigde Naties inzake internationale koopovereenkomsten betreffende roerende zaken **tenzij de nationale voorschriften inzake consumentenbescherming krachtens het recht van het land waar de klant zijn woonplaats heeft of zijn/haar gewone verblijfplaats heeft, voorrang hebben in het voordeel van de klant.**
3. Indien een of meer van de bepalingen in deze AGV ongeldig zijn of worden, heeft dit geen invloed op de geldigheid van de overige bepalingen.
4. Adres voor procesdoeleinden:

Mercedes-Benz Nederland B.V.
Ravenswade 4
3439 LD Nieuwegein
Nederland

Belangrijk: Met het oog op de uitoefening van het herroepingsrecht is het hiervoor vermelde adres van Mercedes-Benz Customer Assistance Centre Maastricht van toepassing. Gelieve vragen en klachten te richten aan de hierboven vermelde CAC-hotline.

L. Informatie over onlinegeschillenbeslechting

De Europese Commissie heeft een internetplatform voor online geschillenbeslechting opgericht (het zogenaamde 'ODR-platform'). Dat ODR-platform doet dienst als contactpunt om geschillen die voortvloeien uit contractuele verplichtingen in het kader van e-commerce buiten de rechtbank op te lossen. Het ODR-platform is toegankelijk via deze link: <http://ec.europa.eu/consumers/odr>