

## Ogólne warunki handlowe dotyczące Cyfrowych Dodatków

**[Mercedes-Benz Polska]**

### A. Zakres zastosowania

1. Niniejsze Ogólne warunki handlowe dotyczące Cyfrowych Dodatków (zwane dalej „OWH”) spółki Mercedes-Benz Polska Sp. z o.o. ul. Gottlieba Daimlera 1 02-460 Warszawa, Polska Tel.: +48 22 312 50 00 Infolinia: 00 800 17 777 777 E-mail: [me-connect.pol@cac.mercedes-benz.com](mailto:me-connect.pol@cac.mercedes-benz.com) wpisanej do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy, XIV Wydział Gospodarczy pod numerem KRS: 0000138030, NIP 5271398974 REGON: 012264103, wysokość kapitału zakładowego: 57 931 000,00 PLN. Mercedes-Benz Polska (zwanej dalej „Sprzedawcą”) określa warunki świadczenia Usług, składania zamówień na Cyfrowe Dodatki oraz nabywania praw do korzystania z Cyfrowych Dodatków za pośrednictwem Mercedes me Store.
2. Następujące terminy będą miały znaczenie przypisane im poniżej:
  - a. CAC – Mercedes-Benz Customer Assistance Center Maastricht N.V (CAC) z siedzibą w Maastricht w Holandii, 6201 BL Maastricht, P.O. Box 1456, tel. 0080097777777, faks: +4971121768006, e-mail: [me-connect.pol@cac.mercedes-benz.com](mailto:me-connect.pol@cac.mercedes-benz.com),
  - b. klient – użytkownik, który składa lub złożył zamówienie na Cyfrowe Dodatki,
  - c. konsument – osoba fizyczna dokonującą z przedsiębiorcą czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową,
  - d. konto użytkownika Mercedes me – konto Mercedes me ID, do którego użytkownik ma dostęp na zasadach określonych Warunkach korzystania z usługi Mercedes me ID,
  - e. Mercedes me Store – sklep internetowy, do którego użytkownik ma dostęp po zalogowaniu się na konto użytkownika Mercedes me,
  - f. OWH – niniejsze Ogólne warunki handlowe dotyczące Cyfrowych Dodatków,
  - g. Cyfrowe Dodatki – cyfrowe produkty dostępne dla wybranych samochodów Mercedes-Benz,
  - h. Sprzedawca lub Mercedes-Benz Polska – Mercedes-Benz Polska Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie przy ul. Gottlieba Daimlera 1 (02-460 Warszawa), tel. +48223125000, Infolinia: 0080017777777, e-mail: [me-connect.pol@cac.mercedes-benz.com](mailto:me-connect.pol@cac.mercedes-benz.com), wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy, XIV Wydział Gospodarczy, pod numerem KRS: 0000138030, NIP 5271398974 REGON: 012264103, wysokość kapitału zakładowego: 57 931 000,00 PLN,
  - i. Umowa – umowa zawierana na odległość ze Sprzedawcą dotycząca Cyfrowych Dodatków,
  - j. Usługa – usługa świadczona drogą elektroniczną za pośrednictwem Mercedes me Store, polegająca na udostępnieniu funkcji sklepu

internetowej umożliwiającej składanie zamówień na Cyfrowe Dodatki u Sprzedawcy,

- k. Usługodawca lub Mercedes-Benz Group AG – Mercedes Benz AG z siedzibą w Stuttgarcie w Niemczech, pod adresem Mercedesstraße 120, 70372, numer VAT DE 32 12 81 763, numer rejestracyjny firmy HRB 762873, tel. +49 711 17 0, e-mail: [dialog@daimler.com](mailto:dialog@daimler.com),
- l. użytkownik – konsument, który jest stroną umowy o korzystanie z usługi Mercedes me ID,
- m. zamówienie – oświadczenie użytkownika składane na zasadach określonych w OWH przy użyciu funkcjonalności Mercedes me Store, zmierzające do zawarcia umowy dotyczącej Cyfrowych Dodatków ze Sprzedawcą.

## **B. Usługa świadczona drogą elektroniczną za pośrednictwem Mercedes me Store**

- 1. Usługodawca jest podmiotem prowadzącym sklep internetowy Mercedes me Store.
- 2. Usługodawca świadczy Usługę na rzecz użytkowników nieodpłatnie oraz zgodnie z OWH.
- 3. Usługodawca udostępnia Usługę niezwłocznie po uzyskaniu przez użytkownika dostępu do Mercedes me Store za pośrednictwem konta użytkownika Mercedes me.
- 4. Pomędzy Usługodawcą a użytkownikiem dochodzi do zawarcia umowy o świadczenie Usługi w momencie rozpoczęcia korzystania z Usługi przez użytkownika. Umowa o świadczenie Usługi zawierana jest na czas oznaczony i ulega rozwiązaniu ze skutkiem natychmiastowym z chwilą zakończenia korzystania z Usługi przez użytkownika. Użytkownik może zakończyć korzystanie z Usługi w każdej chwili.
- 5. Usługodawca informuje użytkownika, na jego żądanie, w formie przez niego wybranej, o szczególnych zagrożeniach związanych z korzystaniem z jakichkolwiek usług świadczonych drogą elektroniczną.
- 6. Prawidłowe korzystanie z Usługi przez użytkownika jest możliwe pod warunkiem spełnienia następujących wymagań technicznych, niezbędnych do współpracy z systemem teleinformatycznym, którym posługuje się Usługodawca:
  - a. komputer, laptop lub inne urządzenie multimedialne z dostępem do Internetu;
  - b. dostęp do poczty elektronicznej;
  - c. korzystania z jednej z następujących przeglądarek internetowych: Mozilla Firefox w wersji 17.0 i wyższej, Internet Explorer w wersji 11.0 i wyższej, Opera w wersji 12.0 i wyższej, Google Chrome w wersji 23.0 i wyższej, Safari w wersji 13.1.1 i wyższej lub Microsoft Edge w wersji 25.10586.0.0 i wyższej;

- d. akceptacji plików cookie przez powyżej wskazaną przeglądarkę internetową lub pojazd wyposażony w system multimedialny MBUX oraz włączenie obsługi skryptów Javascript.
  - e. telefon komórkowy z możliwością obsługi wiadomości SMS.
7. Użytkownik zobowiązany jest do korzystania z Usługi w sposób zgodny z OWH, przepisami prawa i dobrymi obyczajami, mając na uwadze poszanowanie praw i dóbr osobistych osób trzecich. Użytkownika obowiązuje zakaz dostarczania treści o charakterze bezprawnym.

### **C. Zamówienie, zawarcie umowy, aktywacja i korzystanie z Cyfrowych Dodatków**

1. Zamówienia składane są u Sprzedawcy.
2. Proces składania zamówienia jest następujący:
  - a. Składając zamówienie, klient składa wiążącą ofertę zawarcia umowy względem Sprzedawcy.
  - b. Aby złożyć zamówienie, klient musi się zalogować na swoje konto użytkownika Mercedes me i powiązać pojazd z kontem użytkownika Mercedes me.
  - c. Procedura składania zamówienia obejmuje następujące kroki:
    - Klient wybiera rodzaj i liczbę Cyfrowych Dodatków oraz – jeżeli jest to wymagane – czas obowiązywania Umowy (oznaczony lub nieoznaczony).
    - Dane osobowe klienta (takie jak np. imię i nazwisko, adres) niezbędne do realizacji zamówienia są pobierane z konta użytkownika Mercedes me. Klient dokonuje zmian tych danych wyłącznie na swoim koncie użytkownika Mercedes me.
    - W kolejnym kroku klient wybiera metodę płatności oraz ewentualnie metodę dostawy.
    - W ostatnim kroku klient może ponownie sprawdzić wszystkie informacje i, w razie potrzeby, skorygować je przed zakończeniem procedury zamawiania, co dokonywane jest poprzez kliknięcie przycisku „Zamawiam”. W tym miejscu klient może zapoznać się z OWH, a także innymi informacjami prawnymi, jak pouczenie o odstąpieniu oraz polityka prywatności.
  - d. Przed złożeniem zamówienia klient ma możliwość sprawdzenia poprawności wszystkich wprowadzonych informacji i skorygowania ich za pomocą przycisków z symbolem pisaka w każdorazowym bloku tematycznym.
  - e. Sprzedawca niezwłocznie po otrzymaniu zamówienia, potwierdzi klientowi jego otrzymanie. Klient otrzymuje potwierdzenie zamówienia za pośrednictwem wskazanego przez siebie środka komunikacji, na swój adres e-mail albo na skrzynkę „Moje wiadomości” na koncie użytkownika Mercedes me wraz z wiadomością SMS na numer telefonu komórkowego.
  - f. Wraz z otrzymaniem potwierdzenia zamówienia dochodzi do zawarcia

Umowy.

- g. Dane powiązane z zamówieniem są przechowywane przez Mercedes-Benz Polska w celu realizacji zamówienia.
  - h. Klient ma wgląd w historię zamówień na koncie użytkownika Mercedes me Store.
3. Przepisy prawne obowiązujące w odniesieniu do zamówienia (jak OWH, pouczenie o prawie do odstąpienia oraz formularz odstąpienia i ewentualnie inne informacje) są widoczne w potwierdzeniu zamówienia w formie możliwej do wydrukowania i mogą zostać tam wydrukowane do pliku.
4. Bezpośrednio po zawarciu Umowy Sprzedawca aktywuje Cyfrowe Dodatki. Poszczególne Cyfrowe Dodatki zostają na udostępnione klientowi, stosownie do jego wyboru, na czas oznaczony (w przypadku Umowy zawartej na czas oznaczony) lub nieoznaczony (w przypadku Umowy zawartej na czas nieoznaczony). Aby móc w pełni korzystać z Cyfrowych Dodatków konieczne może być wykonanie dodatkowych czynności po stronie klienta (np. połączenie pojazdu z infrastrukturą zaplecza pojazdu po uruchomieniu silnika).

## D. Prawo klienta do odstąpienia od umowy

### 1. Pouczenie o możliwości odstąpienia od umowy

#### **Pouczenie o możliwości odstąpienia od umowy Prawo do odstąpienia od umowy**

Klienta ma prawo do odstąpienia od umowy dotyczącej Cyfrowych Dodatków w terminie 14 dni bez podania przyczyny.

Prawo do odstąpienia wygasa po upływie 14 dni od daty zawarcia umowy dotyczącej Cyfrowych Dodatków.

W celu skorzystania z prawa do odstąpienia od umowy należy powiadomić o tym Sprzedawcę, tj. Mercedes-Benz Polska na adres: Mercedes-Benz Customer Assistance Center Maastricht N.V (CAC), P.O. Box 1456, 6201 BL Maastricht, Holandia, tel. 00800 9 777 77 77, faks +49 711 21768006, e-mail: [me-connect.pol@cac.mercedes-benz.com](mailto:me-connect.pol@cac.mercedes-benz.com) w formie jednoznacznego oświadczenia o swojej decyzji o odstąpieniu od umowy (wysłanego pocztą, faksem lub e-mailem lub złożonego podczas rozmowy telefonicznej z ww. infolinią). W tym celu można skorzystać z załączonego wzoru formularza odstąpienia, co jednak nie jest obligatoryjne.

Celem zachowania terminu odstąpienia od umowy wystarczy przesłać powiadomienie dotyczące skorzystania z prawa do odstąpienia przed upływem ww. terminu na odstąpienie.

#### **Skutki odstąpienia od umowy**

W razie odstąpienia od niniejszej umowy zwracamy wszelkie otrzymane od klienta płatności wraz z kosztami dostawy (z wyłączeniem kosztów dodatkowych wynikających z wyboru dostawy innej niż najtańszy oferowany przez nas standardowy sposób dostawy), bez zbędnej zwłoki, nie później niż w terminie czternastu dni od daty otrzymania informacji o decyzji o odstąpieniu od umowy. Zwrotu dokonamy przy zastosowaniu tej samej metody, którą dokonano płatności w związku z pierwotną transakcją, chyba że klient jednoznacznie wyrazi zgodę na dokonanie zwrotu w inny sposób; w każdym przypadku zwrot nie wiąże się z żadnymi dodatkowymi opłatami ze strony klienta.

### 2. Wzór formularza odstąpienia od umowy

#### **Wzór formularza odstąpienia od umowy**

(Jeżeli chcą Państwo odstąpić od umowy, prosimy wypełnić niniejszy formularz i

przesłać go na adres):

- Do
- Mercedes-Benz Customer Assistance Center Maastricht N.V (CAC), P.O. Box 1456, 6201 BL Maastricht, Holandia, tel. 00800 9 777 77 77, faks +49 711 21768006, e-mail: [me-connect.pol@cac.mercedes-benz.com](mailto:me-connect.pol@cac.mercedes-benz.com)
- Niniejszym odstępuję(-emy) od zawartej przeze mnie/nas umowy kupna następujących Cyfrowych Dodatków
- Zamówionych w dniu / otrzymanych w dniu
- Imię i nazwisko klienta
- Adres klienta
- Podpis klienta (tylko przy oświadczeniu na piśmie)
- Data

#### E. Ceny

Podane ceny zawierają podatek od towarów i usług i stanowią ceny końcowe z tytułu prawa do korzystania z Cyfrowych Dodatków w wybranym pojeździe z aktywacją na czas oznaczony (w przypadku Umowy zawieranej na czas oznaczony) lub jednorazową aktywacją na czas nieoznaczony (w przypadku Umowy zawieranej na czas nieoznaczony).

#### F. Płatność

1. Poszczególne etapy i opcje dotyczące płatności zostaną wyjaśnione i opisane w trakcie procesu składania zamówienia w Mercedes me Store.
2. W trakcie zamawiania Cyfrowych Dodatków klient może wybrać **płatność jednorazową** (w przypadku Umowy zawieranej na czas oznaczony) albo **płatność miesięczną** (w przypadku Umowy zawieranej na czas nieoznaczony). Płatność jest należna z góry.
3. W przypadku Umowy zawieranej na czas oznaczony, klient dokonuje płatności jednorazowej za dany Cyfrowy Dodatek przy użyciu wybranej przez siebie metody płatności, a Cyfrowe Dodatki są **aktywowane** na okres obowiązywania Umowy.
4. W przypadku Umowy zawieranej na czas nieoznaczony, Cyfrowe Dodatki są udostępniane bezterminowo, pod warunkiem dokonywania za nie płatności

miesięcznych przy użyciu wybranej przez siebie metody płatności.

5. W przypadku pierwszego zamówienia realizowanego w ramach Umowy zawieranej na czas nieoznaczony, klient otrzymuje bezpłatny **miesiąc próbny** na korzystanie z danego Cyfrowego Dodatku w wybranym pojeździe i może korzystać z tego Cyfrowego Dodatku bezpłatnie przez miesiąc. **Okres rozliczeniowy** płatności miesięcznej rozpoczyna się zawsze w dniu miesiąca odpowiadającym dniu zawarcia Umowy i kończy w dniu poprzedzającym ten dzień w kolejnym miesiącu. Kolejna data rozliczenia miesięcznego okresu rozliczeniowego mającego zastosowanie do danego Cyfrowego Dodatku jest dla klienta widoczna w jego koncie użytkownika Mercedes me.
6. Klient upoważnia Sprzedawcę do pobierania płatności za kolejny okres rozliczeniowy przy użyciu metody płatności wybranej przez siebie podczas składania zamówienia. Pobranie płatności następuje poprzez obciążenie środka płatności, którym w tym celu posługuje się klient, kwotą odpowiadającą należności za dany okres rozliczeniowy. Płatności pobierane są na podstawie podanych przez klienta danych dotyczących środka płatności, z którego w tym celu korzysta.
7. W przypadku braku możliwości pobrania przez Sprzedawcę płatności za dany okres rozliczeniowy, klient otrzymuje na swój adres e-mail albo na skrzynkę „Moje wiadomości” na koncie użytkownika Mercedes me wraz z wiadomością SMS na numer telefonu komórkowego, informację z prośbą o aktualizację wybranej metody płatności. Sprzedawca podejmie próbę ponownego pobrania płatności za okres rozliczeniowy, którego dotyczyła nieudana płatność, niezwłocznie po aktualizacji wybranej metody płatności przez klienta. W sytuacji, gdy płatność za kolejny okres rozliczeniowy, następujący po okresie rozliczeniowym, którego dotyczyła nieudana płatność, również nie będzie możliwa do pobrania przez Sprzedawcę, Sprzedawca jest uprawniony do wypowiedzenia Umowy ze skutkiem natychmiastowym, zgodnie z postanowieniami punktu G ust. 7, a Cyfrowe Dodatki udostępnione na podstawie Umowy, której dotyczył brak płatności, zostaną dezaktywowane. W takim przypadku klient otrzymuje na swój adres e-mail albo na skrzynkę „Moje wiadomości” na koncie użytkownika Mercedes me wraz z wiadomością SMS na numer telefonu komórkowego, informację o wypowiedzeniu Umowy ze skutkiem natychmiastowym oraz o dezaktywacji Cyfrowych Dodatków.

**G. Prawo do korzystania z Cyfrowych Dodatków/Okres obowiązywania, warunki korzystania Cyfrowych Dodatków, wypowiedzenie Umowy.**

1. W przypadku Umowy zawieranej na czas oznaczony, Cyfrowe Dodatki są **aktywowane** na czas obowiązywania Umowy, podczas gdy w przypadku Umowy zawieranej na czas nieoznaczony Cyfrowe Dodatki są **udostępniane bezterminowo**. Wszystkie Cyfrowe Dodatki są powiązane z pojazdem i mogą być aktywowane albo udostępniane tylko w wybranym pojeździe.
2. Przez cały czas aktywacji lub udostępnienia Cyfrowego Dodatku klient musi mieć konto użytkownika Mercedes me oraz powiązany z nim pojazd, jak również wyrazić zgodę na postanowienia „Regulaminu korzystania z usług Mercedes me connect oraz smart control” Mercedes-Benz Polska w jego aktualnym brzmieniu.

3. Jeżeli klient:
- a. skasuje swoje konto użytkownika Mercedes me,
  - b. usunie powiązanie pojazdu z kontem użytkownika Mercedes me,
  - c. wyrazi sprzeciw wobec postanowień „Regulaminu korzystania z usług Mercedes me connect oraz smart control” Mercedes-Benz Polska w jego aktualnym brzmieniu,
  - d. zmieni swoje miejsce zamieszkania na miejsce znajdujące się poza danym obszarem obowiązywania umowy Mercedes me connect zawieranej na podstawie „Regulaminu korzystania z usług Mercedes me connect oraz smart control”,
  - e. sprzeda pojazd lub go na stałe przekaze albo odda do dyspozycji innej osobie,

Sprzedawca nie zwraca opłaty z tytułu niekorzystania z danego Cyfrowego Dodatku przez cały okres aktywacji.

4. W przypadku Cyfrowych Dodatków **aktywowanych na czas oznaczony**, prawo do korzystania z nich wygasa automatycznie wraz z upływem okresu obowiązywania Umowy. Celem kontynuacji korzystania z Cyfrowego Dodatku, konieczne jest zawarcie nowej Umowy za pośrednictwem Mercedes me Store. Sprzedawca ma prawo powiadomić klienta pocztą elektroniczną lub przez wysłanie wiadomości na skrzynkę „Moje wiadomości” na koncie użytkownika Mercedes me wraz z wiadomością SMS na numer telefonu komórkowego klienta o zbliżającym się końcu okresu obowiązywania Umowy.
5. W przypadku Cyfrowych Dodatków **udostępnianych na czas nieoznaczony**, prawo do korzystania z nich wygasa w przypadku wypowiedzenia Umowy zawartej na czas nieoznaczony. Klient ma prawo wypowiedzieć Umowę zawartą na czas nieoznaczony w dowolnej chwili za pośrednictwem swojego konta użytkownika Mercedes me do godziny 23:59 ostatniego dnia danego okresu rozliczeniowego. W przypadku, gdy klient nie ma dostępu do konta użytkownika Mercedes me albo nie ma dostępu do pojazdu, klient może złożyć wypowiedzenie pocztą elektroniczną, wysyłając wiadomość e-mail do CAC, z zachowaniem siedmiodniowego okresu wypowiedzenia na zakończenie danego okresu rozliczeniowego. To samo dotyczy przypadku, w którym Mercedes-Benz Polska zawiesi świadczenie usług albo wypowie „Regulamin korzystania z usług Mercedes me connect oraz smart control” z ważnego powodu. Również w takim przypadku klient nie jest uprawniony do otrzymania zwrotu wniesionych opłat (w tym do częściowego zwrotu).
6. Sprzedawca może wypowiedzieć Umowę z terminem wypowiedzenia wynoszącym czternaście dni przed końcem upływu danego okresu rozliczeniowego. Wypowiedzenie ze strony Sprzedawcy zostanie przekazane za pośrednictwem wskazanego przez klienta środka komunikacji, pocztą elektroniczną albo na skrzynkę „Moje wiadomości” na koncie użytkownika Mercedes me wraz z wiadomością SMS na numer telefonu komórkowego klienta. W przypadku wypowiedzenia Umowy Cyfrowe Dodatki w powiązanym pojeździe zostaną dezaktywowane.
7. Sprzedawcy przysługuje prawo wypowiedzenia Umowy w przypadku

niewywiązywania się przez klienta z ciążącego na nim obowiązku wnoszenia miesięcznych płatności za Cyfrowy Dodatek przez dwa następujące po sobie okresy rozliczeniowe. Wypowiedzenie Sprzedawca składa w formie dokumentowej, co obejmuje wiadomość e-mail albo wiadomość wysłaną na skrzynkę „Moje wiadomości” na koncie użytkownika Mercedes me wraz z wiadomością SMS na numer telefonu komórkowego klienta. .

8. To samo dotyczy przypadku, w którym Mercedes-Benz Polska zawiesi świadczenie usług albo wypowie „Regulamin korzystania z usług Mercedes me connect oraz smart control” z ważnego powodu. Również w takim przypadku klient nie jest uprawniony do otrzymania zwrotu wniesionych opłat (w tym do częściowego zwrotu).
9. W przypadku Cyfrowych Dodatków, które są **udostępniane bezterminowo** klient jest uprawniony do korzystania z Cyfrowego Dodatku przez czas obowiązywania Umowy zawartej na czas nieoznaczony zgodnie z postanowieniami punktu F ust. 4. W celu udostępnienia Cyfrowego Dodatku klient musi powiązać pojazd z kontem użytkownika Mercedes me. W celu udostępnienia Cyfrowego Dodatku należy uruchomić pojazd i nawiązać połączenie z infrastrukturą zaplecza pojazdu Mercedes-Benz Group AG. Dodatkowe informacje klient znajdzie na koncie użytkownika Mercedes me. W celu sprawdzenia, czy Cyfrowy Dodatek został udostępniony, pojazd regularnie nawiązuje połączenie z infrastrukturą zaplecza pojazdu Mercedes-Benz Group AG i przekazuje w ramach tego połączenia numer identyfikacyjny pojazdu. Oprócz tego, w ramach takiego połączenia regularnie przesyłane są informacje dotyczące tego, który Cyfrowy Dodatek został udostępniony w pojeździe. Cyfrowy Dodatek udostępniony na czas nieoznaczony może być użytkowany po udostępnieniu, jeżeli po pomyślnym udostępnieniu pojazd został powiązany z kontem użytkownika Mercedes me przez okres obowiązywania Umowy zawartej na czas nieoznaczony.

## **H. Dostępność i dostawa Cyfrowych Dodatków**

1. Jeżeli Mercedes-Benz Group AG nie dostarczyła Sprzedawcy danego Cyfrowego Dodatku pomimo zawarcia stosownej Umowy, Sprzedawca ma prawo odstąpić od Umowy zawartej z klientem. W takim przypadku, gdy Cyfrowe Dodatki zostały opłacone, a nie mogą zostać aktywowane lub udostępnione, Sprzedawca niezwłocznie powiadomi o tym klienta, wysyłając wiadomość e-mail lub powiadomienie na skrzynkę „Moje wiadomości” na koncie użytkownika Mercedes me w połączeniu z wiadomością SMS na numer telefonu komórkowego oraz niezwłocznie zwróci klientowi wniesione przez niego opłaty. Nie będzie to miało wpływu na wszelkie dalsze prawne roszczenia klienta.
2. Częściowe przeniesienie usług (Cyfrowych Dodatków), gdy zamówione zostaną dwie płatne usługi (Cyfrowe Dodatki) lub większa ich liczba, będzie dozwolone w zakresie, w jakim zostanie to uznane za uzasadnione dla klienta.
3. Siła wyższa i zakłócenia w działalności Sprzedawcy albo Mercedes Benz AG, za które żaden z ww. podmiotów nie ponosi odpowiedzialności i które tymczasowo

uniemożliwiły Sprzedawcy dostarczenie usługi (Cyfrowego Dodatku), zwalniają z obowiązku świadczenia usługi (udostępnienia Cyfrowego Dodatku) w okresie, gdy z ww. przyczyn usługa (Cyfrowy Dodatek) świadczona jest w sposób wadliwy lub z opóźnieniem..

4. Jeśli podobne zakłócenia spowodują odroczenie wykonania Umowy o więcej niż czternaście dni od dnia jej zawarcia lub przekroczenie wiążącego terminu dostarczenia usługi (Cyfrowego Dodatku), wówczas klient ma prawo do wypowiedzenia Umowy. Jeżeli klient dokonał płatności za Cyfrowy Dodatek, Sprzedawca zwróci klientowi uiszczone przez niego opłaty. Nie będzie to miało wpływu na żadne inne uprawnienia klienta.

## **I. Reklamacje dotyczące Usług i Cyfrowych Dodatków**

1. Klient może zwrócić się z pytaniami oraz skargami i reklamacjami do:

Mercedes-Benz  
Customer Assistance Center Maastricht N.V (CAC)  
P.O. Box 1456,  
6201 BL - Maastricht  
Holandia  
e-mail: [dialog@daimler.com](mailto:dialog@daimler.com)

Formularz kontaktowy: [Mercedes me connect Polska \(mercedes-benz.com\)](https://www.mercedes-benz.com/mercedes-me-connect-polska)  
Numer telefonu\*: 00800 9 777 77 77

\*Bezpłatne połączenia z telefonów stacjonarnych; opłaty za połączenia z telefonów komórkowych mogą się różnić

Wskazówka: Jak opisano to w „Regulaminie korzystania z usług Mercedes me connect oraz smart control” Mercedes-Benz Polska Cyfrowe Dodatki mogą być objęte ograniczeniami, niedokładnościami, wadami albo usterkami. Oprócz tego może dojść do zmiany usług (Cyfrowych Dodatków) opisanych w umowie zawartej między klientem a Mercedes-Benz Polska albo względem opisu w Mercedes me Store.

2. Reklamacja zostanie rozpatrzona niezwłocznie, nie później niż w terminie 30 dni kalendarzowych od dnia jej otrzymania. Brak rozpatrzenia reklamacji w powyższym terminie oznacza, że reklamacja uznana została za uzasadnioną.
3. Zaleca się podanie przez klienta w reklamacji: (1) informacji i okoliczności dotyczących przedmiotu reklamacji (Usługa lub Cyfrowy Dodatek), w tym w szczególności rodzaju i daty wystąpienia wady; (2) żądania sposobu doprowadzenia Usługi/Cyfrowego Dodatku do zgodności z Umową lub oświadczenia o obniżeniu ceny albo odstąpieniu od umowy; oraz (3) danych kontaktowych klienta – ułatwi to i przyspieszy rozpatrzenie reklamacji przez Sprzedawcę. Wymogi podane w zdaniu poprzednim mają formę jedynie zalecenia

i nie wpływają na skuteczność reklamacji złożonych z pominięciem zalecanego opisu reklamacji.

4. Z opisu Cyfrowych Dodatków w Mercedes me Store albo w odnośnym „Regulaminie korzystania z usług Mercedes me connect oraz smart control” Mercedes-Benz Polska nie wynika *gwarancja ani ryzyko zakupu niezależne od winy*.
5. Postanowienia zawarte w tej części nie mają zastosowania w przypadku roszczeń o odszkodowanie. Podlegają one ogólnym zasadom odpowiedzialności.

## **J. Odpowiedzialność**

1. Odpowiedzialność Sprzedawcy zachodzi w razie naruszenia obowiązków związanych z zawarciem Umowy i korzystaniem z usług (Cyfrowych Dodatków), zwłaszcza takich, które nałożono na Sprzedawcę formułując ich treść i cel w Regulaminie korzystania z usług Mercedes me connect oraz smart control lub których spełnienie czyni możliwym właściwą realizację umowy oraz na których dotrzymanie klient regularnie liczy lub może liczyć. Odpowiedzialność ograniczona jest do szkody, dającej się przewidzieć w chwili wejścia umowy w życie.
2. Sprzedawca oraz klient odpowiedzialni są za zachowanie należytej staranności przy wykonaniu Umowy, przy czym należyta staranność Sprzedawcy oceniana jest przy uwzględnieniu zawodowego charakteru wykonywanej przez niego działalności.
3. Sprzedawca jak i klient nie ponoszą odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie zobowiązania, jeżeli wynika to z okoliczności spowodowanych siłą wyższą taką jak np. strajki, niepokoje społeczne lub konflikty zbrojne.
4. Odpowiedzialność Sprzedawcy z tytułu wad, o których klient wiedział w momencie zawierania Umowy, jest wyłączona.
5. Wyklucza się odpowiedzialność osobistą przedstawicieli ustawowych, osób działających w imieniu i pracowników Sprzedającego z tytułu szkód spowodowanych przez nich wskutek zwykłego niedbalstwa.
6. Powyższe ograniczenia odpowiedzialności oraz powyższe wyłączenie odpowiedzialności nie dotyczy szkód powstałych w wyniku rażąco niedbalstwa lub umyślnego naruszenia obowiązków przez Sprzedawcę, jego przedstawiciela prawnego lub osobę działającą w jego imieniu, jak również w przypadku utraty życia, zdrowia albo uszkodzenia ciała.

## **K. Postanowienia końcowe**

1. Wszelkie spory pomiędzy Sprzedawcą i klientem będą rozstrzygane przez właściwy sąd, określony zgodnie z przepisami obowiązującego prawa.

2. Niniejszy stosunek pomiędzy klientem a Sprzedawcą objęty jest prawem Republiki Federalnej Niemiec, z wyłączeniem Konwencji Narodów Zjednoczonych o umowach międzynarodowej sprzedaży towarów (CISG), o ile zgodnie z prawem kraju, w którym klient ma miejsce stałego pobytu, pierwszeństwo nie przysługuje bezwzględnie obowiązującym przepisom z zakresu ochrony konsumentów, korzystniejszym dla klienta, w szczególności ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny (Dz. U. z 2020r. poz. 1740 ze zm.), ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz. U. z 2020 r. poz. 344 ze zm.) oraz ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz. U. z 2020 r. poz. 287 ze zm.).
3. Jeżeli jedno lub kilka powyższych postanowień okaże lub stanie się nieważne, to nie wpływa to na skuteczność pozostałych postanowień.
4. Sprzedawca oświadcza, że jest dużym przedsiębiorcą w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 8 marca 2013 r. o przeciwdziałaniu nadmiernym opóźnieniom w transakcjach handlowych (Dz. U. z 2021 r. poz. 424).
5. Adres do doręczeń dla celów procesowych:

Mercedes-Benz Polska Sp. z o.o. ul. Gottlieba Daimlera 1, 02-460 Warszawa, Polska

**Ważne:** W celu skorzystania z prawa odstąpienia od umowy obowiązują adresy wymienione w informacji dotyczącej prawa odstąpienia od umowy. Pytania i skargi należy kierować pod wskazany w punkcie J ust. 1 numer infolinii CAC.

#### **L. Informacje o internetowym rozstrzyganiu sporów**

Komisja UE stworzyła platformę internetową do internetowego rozstrzygania sporów (tzw. „platforma ODR”). Platforma ODR jest miejscem do pozasądowego rozstrzygania sporów dotyczących zobowiązań umownych wynikających z umów sprzedaży zawartych online. Platforma ODR dostępna jest pod poniższym linkiem: <http://ec.europa.eu/consumers/odr>

#### **M. Informacje o pozasądowych systemach rozstrzygania sporów**

1. Szczegółowe informacje dotyczące możliwości skorzystania przez klienta z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń oraz zasady dostępu do tych procedur dostępne są w siedzibach oraz na stronach internetowych powiatowych (miejskich) rzeczników konsumentów, organizacji społecznych, do których zadań statutowych należy ochrona konsumentów, Wojewódzkich Inspektoratów Inspekcji Handlowej oraz pod następującymi adresami internetowymi Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów: [http://www.uokik.gov.pl/spory\\_konsumenckie.php](http://www.uokik.gov.pl/spory_konsumenckie.php);

[http://www.uokik.gov.pl/sprawy\\_indywidualne.php](http://www.uokik.gov.pl/sprawy_indywidualne.php);  
[http://www.uokik.gov.pl/wazne\\_adresy.php](http://www.uokik.gov.pl/wazne_adresy.php).

2. Klient posiada następujące przykładowe możliwości skorzystania z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń:
- a. zwrócenie się do stałego polubownego sądu konsumenckiego, o którym mowa w art. 37 ustawy z dnia 15 grudnia 2000 r. o Inspekcji Handlowej (Dz.U. 2001 nr 4 poz. 25 ze zm.), z wnioskiem o rozstrzygnięcie sporu wynikłego z zawartej umowy. Regulamin organizacji i działania stałych polubownych sądów konsumenckich określa Rozporządzenie Ministra Sprawiedliwości z dnia 6 lipca 2017 r. w sprawie określenia regulaminu organizacji i działania stałych sądów polubownych przy wojewódzkich inspektorach inspekcji handlowej (Dz. U. poz. 1356).
  - b. uprawnienie do zwrócenia się do wojewódzkiego inspektora Inspekcji Handlowej, zgodnie z art. 36 ustawy z dnia 15 grudnia 2000 r. o Inspekcji Handlowej (Dz.U. 2001 nr 4 poz. 25 ze zm.), z wnioskiem o wszczęcie postępowania mediacyjnego w sprawie polubownego zakończenia sporu między klientem a Sprzedawcą. Informacja na temat zasad i trybu procedury mediacji prowadzonej przez wojewódzkiego inspektora Inspekcji Handlowej dostępna jest w siedzibach oraz na stronach internetowych poszczególnych Wojewódzkich Inspektoratów Inspekcji Handlowej.
  - c. uzyskanie bezpłatnej pomocy w sprawie rozstrzygnięcia sporu między klientem a Sprzedawcą, korzystając także z bezpłatnej pomocy powiatowego (miejskiego) rzecznika konsumentów lub organizacji społecznej, do której zadań statutowych należy ochrona konsumentów (m.in. Federacja Konsumentów, Stowarzyszenie Konsumentów Polskich). Porady udzielane są przez Federację Konsumentów pod adresem e-mail [porady@dlakonsumentow.pl](mailto:porady@dlakonsumentow.pl) oraz przez Stowarzyszenie Konsumentów Polskich pod bezpłatnym numerem infolinii konsumenckiej 800 889 866.

**N. Zastrzeżenie zgodnie z paragrafem 36 niemieckiej ustawy o rozwiązywaniu sporów konsumenckich (VSBG)**

Sprzedawca nie zamierza ani nie ma obowiązku udziału w postępowaniu w sprawie rozstrzygnięcia sporu na drodze arbitrażu konsumenckiego zgodnie z VSBG i nie jest również do tego zobowiązany.