

## Términos y condiciones generales de los extras digitales

*Mercedes-Benz México, S. de R.L. de C.V.*

### **A.    Ámbito de aplicación, identidad del vendedor**

Estos Términos y Condiciones Generales para los extras digitales (en adelante, "GTC") de Mercedes-Benz México, S. de R.L. de C.V., Avenida Santa Fe 428, torre III, Piso 4, Santa Fe Cuajimalpa, Cuajimalpa de Morelos, Ciudad de México, México, C.P. 05348 (en lo sucesivo, "Vendedor") se aplica a la compra de los derechos de uso de los extras digitales a través de Mercedes me Store.

### **B.    Mercedes me Store**

1. El operador de las Tiendas Online es Mercedes-Benz México, S. de R.L. de C.V.
2. Proceso de pedido
  - a. Al enviar el pedido, el Cliente envía una oferta vinculante de contrato al Vendedor respectivo.
  - b. Para realizar un pedido, el Cliente debe haber iniciado sesión en su cuenta de usuario Mercedes me y haber vinculado su vehículo a la cuenta.
  - c. El proceso de pedido consta de los siguientes pasos:
    - El Cliente selecciona el tipo y el número de extras digitales que desea, así como, si es necesario, el plazo deseado.
    - Los datos personales del Cliente necesarios para procesar el pedido (por ejemplo, nombre, dirección, método de pago) se toman de la cuenta de usuario de Mercedes me. El Cliente realiza cambios en estos datos solo en su cuenta de usuario mercedes me.
    - En un paso posterior, el Cliente selecciona un método de pago y, si corresponde, el método de entrega.
    - En el paso final, el Cliente 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 Cliente puede tomar nota de los términos y condiciones generales del Vendedor ("TCG del Vendedor"), así como ver otros textos legales del Vendedor, como su política de cancelación e información de protección de datos.
  - d. Antes de enviar el pedido, el Cliente tiene la oportunidad de verificar todas las entradas, incluidos los errores de entrada, y corregirlos utilizando los botones con el símbolo del lápiz en el bloque de temas respectivo.
  - e. Al ordenar extras digitales, el Cliente recibe una aceptación (confirmación del pedido) inmediatamente después de la recepción del pedido.
  - f. Los datos del pedido son almacenados por Mercedes-Benz México, S. de R.L. de C.V. para procesar el pedido.
  - g. El Cliente también puede ver su historial de pedidos en mercedes me Store.
3. Los precios mostrados incluyen el IVA correspondiente.
4. Las opciones de pago disponibles se muestran al inicio del proceso de pedido.

### **C. Celebración de un contrato al realizar un pedido de extras digitales; Activación**

1. Al completar el proceso de pedido en mercedes me Store, el Cliente hace al Vendedor una oferta legalmente vinculante para celebrar un contrato. El contrato de los extras digitales se celebrará tras la aceptación por parte del Vendedor, que él / ella declara mediante el envío de la confirmación del pedido. Los textos legales aplicables al pedido (como los términos y condiciones generales del Vendedor, la política de cancelación, el formulario de cancelación y, si corresponde, otros textos legales) se pueden ver en la confirmación del pedido en forma imprimible, y se pueden imprimir desde allí en forma de archivo. El Cliente 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 usuario 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 permitir el uso completo de los extras digitales, el Cliente puede requerir otros pasos (por ejemplo, la conexión del vehículo a la infraestructura de back-end del vehículo después de arrancar el motor).

## **D. Derecho de revocación para los consumidores**

Instrucción de revocación

### **Información de revocación - Derecho de revocación**

Usted tiene derecho a rescindir este contrato dentro de los 14 días sin dar ninguna razón.

El período de revocación expirará después de 14 días a partir del día de la celebración del contrato.

Para ejercer su derecho de revocación, debe notificarnos a Mercedes-Benz México, S. de R.L. de C.V., c/o Mercedes-Benz Centro de Atención al Cliente Maastricht N.V (CAC), P.O. Box 1456, 6201 BL Maastricht, Países Bajos, Teléfono 00800 9 777 77 77, Fax +49 711 21768006 y/o Mercedes-Benz México, S. de R.L. de C.V. c/o Mercedes-Benz Centro de Atención al Cliente Avenida Santa Fe 428, Torre III, Piso 4, Santa Fe Cuajimalpa, Cuajimalpa de Morelos, Ciudad de México, México C.P. 05348, correo electrónico [me-connect.mex@cac.mercedes-benz.com](mailto:me-connect.mex@cac.mercedes-benz.com) de su decisión de rescindir este contrato mediante una declaración inequívoca (por ejemplo, una carta enviada por correo postal o un correo electrónico). Para este propósito, puede utilizar el formulario de cancelación de muestra adjunto; sin embargo, no es obligatorio.

Para cumplir con el plazo de cancelación, es suficiente que envíe su notificación sobre el ejercicio del derecho de cancelación antes de que haya expirado el período de reflexión.

### **Efectos de la revocación**

Si revoca este contrato, le reembolsaremos todos los pagos recibidos de usted, incluidos los costos de entrega (con la excepción de los costos adicionales resultantes de su elección de un tipo de entrega que no sea el tipo de entrega estándar menos costoso ofrecido por nosotros), sin demora indebida y, en cualquier caso, a más tardar 14 días a partir del día en que se nos informe sobre su decisión de desistir de este contrato. Llevaremos a cabo dicho reembolso utilizando el mismo medio de pago que utilizó para la transacción inicial, a menos que haya acordado expresamente lo contrario; en cualquier caso, no incurrirá en ninguna tarifa como resultado de dicho reembolso.

## 1. Ejemplo de formulario de revocación

### **Ejemplo de formulario de revocación**

(Por favor, complete este formulario y devuélvanoslo si desea revocar el contrato):

- En
- Por la presente, yo/nosotros revoco(amos) el contrato relativo a la compra de los siguientes bienes/la prestación de los siguientes Servicios según lo celebrado por mí/nosotros
- Pedido en/recibido el
- Nombre del consumidor o consumidores
- Dirección(es) del(los) consumidor(es)
- Firma(s) del consumidor (solo para notificación por escrito)
- Fecha

## **E. Precios**

Los precios indicados son los precios de venta al público por el derecho a utilizar los extras digitales para un vehículo elegido con activación durante el plazo acordado, o con activación única por un tiempo no especificado.

## **F. Pago**

1. Los pasos individuales y las opciones de pago se explican y describen durante el proceso de pedido en el 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 Cliente 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 Cliente debe poseer una cuenta de usuario 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 México, S. de R.L. de C.V. en su versión actual. Si el Cliente elimina su cuenta de usuario Mercedes me, desvincula su vehículo, se opone a los "Términos de uso de Mercedes me connect y servicios de control inteligente" de Mercedes-Benz México, S. de R.L. de C.V. en su versión actual (incluso por una buena causa) o traslada su residencia fuera del área contractual respectiva de Mercedes me connect, esto no lo eximirá de su obligación de pagar por el uso de los extras digitales. En este caso, tampoco habrá reembolso (prorrateado) 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 tiene derecho a alertar al Cliente 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 usuario de Mercedes me, junto con un mensaje de texto a su número de teléfono móvil.
4. Mercedes-Benz México, S. de R.L. de C.V. podrá bloquear los Servicios o dar por terminados los "Términos y condiciones de los Servicios de Mercedes me connect y control inteligente" de Mercedes-Benz México, S. de R.L. de C.V. con causa justificada, por lo que el Cliente no recibirá reembolso (prorrateado) de los montos que haya pagado por los extras digitales relevantes a Mercedes-Benz México, S. de R.L. de C.V. Lo mismo se aplica si el Cliente elimina su cuenta de usuario o desvincula su vehículo.
5. En el caso de los extras digitales que se **activan permanentemente**, el Cliente 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 Cliente debe haber vinculado su vehículo a la cuenta de usuario 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 AG. El Cliente puede encontrar más información en su cuenta de usuario 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 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 usuario Mercedes me después de la activación.

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

1. Si el Vendedor no puede transferir el extra digital pedido al Cliente por causas no imputables porque Mercedes-Benz AG no ha transferido el extra digital al Vendedor a pesar de la existencia de un contrato asociado, el Vendedor puede cancelar el contrato con el Cliente. Si los extra digital que han sido pagados previamente y no pueden ser transferidos, entonces el Vendedor debe notificar sin demora al Cliente a través del canal de comunicación especificado por el Cliente, por correo electrónico o a través de un mensaje a la bandeja de entrada "Mis mensajes" de la cuenta de usuario Mercedes me, junto con un mensaje de texto a su número de teléfono móvil y reembolsará sin demora al Cliente los pagos ya recibidos. Cualquier otra reclamación legal del Cliente no se verá afectada por ello.
2. Las transferencias parciales de Servicios, cuando se soliciten dos o más Servicios basados en tarifas, serán permisibles en la medida en que esto se considere razonable para el Cliente.
3. Las interrupciones operativas y de fuerza mayor que ocurran en el Vendedor o Mercedes-Benz AG y que impidan temporalmente que el Vendedor, sin culpa propia, transfiera el Servicio basado en tarifas, liberarán el deber de cumplimiento durante el período de rendimiento defectuoso / incumplimiento desencadenado por tales circunstancias.
4. Si interrupciones similares condujeran a un aplazamiento del cumplimiento contractual durante más de catorce días después de la aceptación del pedido o a una fecha de transferencia vinculante perdida, entonces el Cliente puede rescindir el contrato. Cualquier otro derecho no se verá afectado por ello.

## **I. Quejas sobre los Servicios**

1. El Cliente puede dirigir sus preguntas y quejas al siguiente contacto:

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

Número de teléfono\*

00800 9 777 77 77

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

Y/o

Mercedes-Benz México, S. de R.L. de C.V.  
Avenida Santa Fe 428, Torre III, Piso 4,  
Santa Fe Cuajimalpa, Cuajimalpa de Morelos,  
Ciudad de México, México C.P. 05348,  
Correo electrónico [me-connect.mex@cac.mercedes-benz.com](mailto:me-connect.mex@cac.mercedes-benz.com)  
Teléfono: 800 0024 365

Nota: Como se describe en el Mercedes-Benz México, S. de R.L. de C.V. "Condiciones de uso de los servicios Mercedes me connect y de control inteligente", 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 Cliente y Mercedes-Benz México, S. de R.L. de C.V. o como se describe en la Mercedes me Store.

2. La descripción de los extras digitales en la Mercedes me Store o en la respectiva Mercedes-Benz México, S. de R.L. de C.V. "Condiciones de uso de los servicios Mercedes me connect y control inteligente" no da lugar a ninguna *garantía* ni a ningún *riesgo de adquisición, independientemente de la responsabilidad*.
3. Esta sección no se aplica a las reclamaciones por daños y perjuicios. Estos están sujetos a 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: La responsabilidad existe solo si se han violado las obligaciones materiales e inherentes 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 Cliente 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 fallas ya existentes en el momento de la celebración del contrato (§ 536 a cláusula 1 BGB).
3. Independientemente de la cuestión de la culpa, esto no perjudicará la responsabilidad del Vendedor si el Vendedor 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 Cliente es un comerciante, 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 Cliente y el proveedor es Stuttgart, Alemania. El mismo tribunal de jurisdicción se aplica si el Cliente no tiene un lugar general de jurisdicción en Alemania, traslada su domicilio o lugar de residencia habitual fuera de Alemania después de la celebración del contrato, o se desconoce su domicilio o lugar de residencia habitual.
2. Esta relación actual entre el Cliente y el Vendedor se rige e interpreta de acuerdo con la ley de la República Federal de Alemania 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 Cliente está domiciliado o tiene su lugar de residencia habitual tengan prioridad en beneficio del Cliente.** Esto podría, por ejemplo, resultar en una responsabilidad del Vendedor que se extiende más allá de la responsabilidad establecida en la Cláusula 11.
3. En caso de que una o más de las disposiciones anteriores sean o lleguen a ser inválidas, la validez de las disposiciones restantes de este documento no se verá afectada por ello.
4. Dirección para la notificación de los fines del proceso:

Mercedes-Benz México, S. de R.L. de C.V., Avenida Santa Fe 428, torre III, Piso 4, Santa Fe Cuajimalpa, Cuajimalpa de Morelos, Ciudad de México, México, C.P. 05348

**Importante:** A efectos del ejercicio del derecho de revocación, se aplicarán las direcciones enumeradas en la información relativa al derecho de revocación. Dirija sus preguntas y quejas a la línea directa de CAC mencionada anteriormente.

**L. Información sobre la resolución de litigios en línea para ciudadanos de la UE**

La Comisión de la UE ha establecido una plataforma de Internet para la resolución de litigios en línea («plataforma ODR»). La plataforma ODR sirve como punto de contacto para la resolución extrajudicial de litigios relativos a obligaciones contractuales derivadas de contratos de compra en línea. Puede acceder a la plataforma ODR a través del siguiente enlace: <http://ec.europa.eu/consumers/odr>

**M. Nota de conformidad con la Sección 36 de la Ley Alemana de Resolución de Disputas de Consumo (VSBG)**

El Vendedor no participará en procedimientos para resolver una disputa ante un organismo de arbitraje de consumo de acuerdo con VSBG, ni está obligado a hacerlo.

**Información relacionada con la Ley Federal de Protección al Consumidor en México**

Para los clientes ubicados en México, es aplicable la Ley Federal de Protección al Consumidor, para que puedan ejercer sus derechos ante la autoridad correspondiente.