

## **Términos y Condiciones Generales para Extras digitales**

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

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

Los presentes Términos y Condiciones Generales para Extras digitales (en lo sucesivo denominados "TCG del vendedor") 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 Extras digitales a través de Mercedes me Store.

### **B. Mercedes me Store y Opciones de Contrato**

1. La Mercedes me Store está a cargo de Mercedes-Benz México, S. de R.L. de C.V.
2. En la Mercedes me Store, el cliente puede, por lo general, elegir entre las siguientes opciones de contrato para Extras digitales:
  - a. Tener los Extras digitales proporcionados por un plazo de contrato indefinido con pago mensual y opción mensual de rescisión (en adelante, "suscripción").
  - b. Tener los Extras digitales proporcionados por un plazo fijo definido de contrato
  - c. Tener los Extras digitales proporcionados por un período de tiempo ilimitado
3. Proceso de pedido en Mercedes me Store
  - a. Al enviar el pedido, el Cliente presenta una oferta de contrato vinculante al Vendedor.
  - b. Para realizar un pedido, el cliente debe haber iniciado sesión en su Cuenta de usuario de Mercedes me y haber vinculado su vehículo a ella.
  - c. El proceso de pedido consta de los siguientes pasos:
    - El Cliente selecciona el tipo y número de productos que desea, así como la opción de contratación deseada.
    - Los datos personales del cliente necesarios para tramitar el pedido (por ejemplo, nombre, dirección, método de pago) se extraen de su Cuenta de usuario de Mercedes me. El cliente solo puede modificar estos datos en su Cuenta de usuario de Mercedes me
    - En un paso posterior, el Cliente selecciona un método de pago y, en su caso, el método de entrega.
    - En el último paso, el Cliente puede volver a revisar toda la información y, si es necesario, corregirla antes de completar el proceso de pedido haciendo clic en el botón de pedido. Aquí, el Cliente puede tomar nota de las TCG del vendedor, así como ver otros textos legales, como la política de cancelación, el formulario de cancelación y el aviso de privacidad.
  - d. Antes de enviar el pedido, el Cliente tiene la oportunidad de comprobar todas las entradas, incluidos los posibles errores de entrada, y corregirlos utilizando los botones con el símbolo del lápiz en el bloque temático correspondiente.
  - e. Al realizar un pedido de Extras digitales, el Cliente recibe una aceptación (confirmación del pedido) inmediatamente después de recibir el pedido.
  - f. Mercedes-Benz México, S. de R.L. de C.V. almacena los datos del pedido para procesarlo.

- g. El cliente también puede consultar su historial de pedidos en la Mercedes me Store.
- 4. Los precios mostrados incluyen el IVA legal.
- 5. Las opciones de pago disponibles se muestran al inicio del proceso de pedido.
- 6. A menos que se especifique lo contrario en las presentes TCG del vendedor el alcance de los servicios de los respectivos Extras digitales, sus condiciones de uso, disponibilidad y cualquier otra información se basan en la descripción del servicio correspondiente en la página de detalles del producto en Mercedes me Store. El alcance de los servicios puede variar según el tipo de vehículo y el equipamiento. En la página de detalles del producto, el cliente también puede ver qué Extras digitales específicos funcionan técnicamente y se pueden utilizar en el vehículo vinculado si inicia sesión en la Mercedes me Store con su Cuenta de usuario de Mercedes me. Si se ofrecen varios Extras digitales como un paquete, se aplica el precio total que se muestra para el paquete, independientemente de si es imposible utilizar Extras digitales individuales en un paquete debido a la falta de disponibilidad técnica.

**C. Celebración de un contrato al realizar un pedido de Extras digitales; Activación y habilitación**

- 1. Al completar el proceso de pedido en la Mercedes me Store, el cliente hace al vendedor una oferta legalmente vinculante para celebrar un contrato. El contrato de los Extras digitales se concluye con la aceptación por parte del Vendedor, que confirma mediante el envío de la confirmación del pedido. Los textos legales aplicables al pedido (como los TCG 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 un formato imprimible, y se pueden imprimir desde allí en formato de archivo. El cliente recibe esta confirmación de pedido a través del canal de comunicación elegido, es decir, a su dirección de correo electrónico o en la bandeja de entrada "Mis mensajes" de su Cuenta de usuario de Mercedes me, junto con un mensaje de texto a su número de teléfono móvil.
- 2. Si los Extras digitales se proporcionan al Cliente como una **suscripción** o por **un plazo de contrato fijo definido**, se activan y el plazo del contrato comienza inmediatamente después de la celebración del contrato de conformidad con la sección C (1). En algunos casos excepcionales, el inicio del plazo del contrato para los Extras digitales que se proporcionan al Cliente por **un plazo fijo definido de contrato** puede retrasarse porque se requieren pasos adicionales por parte del Cliente (por ejemplo, conectar el vehículo a la infraestructura de back-end del vehículo después del arranque del motor). Los Extras digitales que se proporcionan al Cliente **por un período de tiempo ilimitado** son habilitados permanentemente por el Vendedor inmediatamente después de la celebración del contrato. Para ello, es posible que también se requieran pasos adicionales por parte del cliente (por ejemplo, conectar el vehículo a la infraestructura de back-end del vehículo después de arrancar el motor) - al respecto, consulte la sección G (3).
- 3. En casos excepcionales, pueden pasar varias horas después de la celebración del contrato para que el Cliente pueda utilizar plenamente los Extras digitales.

## D. Derecho de revocación de los consumidores

### 1. Modelo de instrucciones para el desistimiento

#### **Derecho de revocación**

Tiene derecho a rescindir este contrato en un plazo de 14 días sin dar ninguna razón.

El plazo de revocación expirará a los 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 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 me-connect.mex@cac.mercedes-benz.com 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 de su decisión de desistir de este contrato mediante una declaración inequívoca (por ejemplo, una carta enviada por correo postal o un correo electrónico). Para ello, puede utilizar el modelo de formulario de cancelación adjunto; sin embargo, no es obligatorio.

Para cumplir con el plazo de desistimiento, basta con que envíe su comunicación relativa al ejercicio del derecho de desistimiento antes de que expire el plazo de desistimiento.

#### **Efectos de la revocación**

Si desiste de este contrato, le reembolsaremos todos los pagos recibidos de usted, incluidos los gastos de entrega (con la excepción de los gastos adicionales resultantes de su elección de un tipo de entrega diferente al tipo de entrega estándar menos costoso que ofrecemos), sin demora indebida y, en cualquier caso, a más tardar 14 días a partir del día en que se nos informe de su decisión de desistir presente 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 ningún cargo como resultado de dicho reembolso.

El derecho de desistimiento se aplica únicamente a los consumidores. Se entiende por consumidor toda persona física que celebre un negocio jurídico con fines predominantemente ajenos a su actividad comercial, empresarial o profesional.

### 2. Modelo de formulario de desistimiento

#### **Modelo de formulario de desistimiento**

(complete y envíe este formulario solo si desea desistir del contrato)

-A 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 c/o Mercedes-Benz Customer Assistance

Centre Maastricht N.V (CAC), P.O. Box 1456, 6201 BL Maastricht, Países Bajos; correo electrónico: me-connect.mex@cac.mercedes-benz.com.)

- Por la presente notifico/notificamos (\*) que desisto/desistimos (\*) de mi/nuestro (\*) contrato de venta de los siguientes bienes (\*) / para la prestación del siguiente servicio (\*),

- Pedido el (\*) / recibido el (\*),

- Nombre del/de los consumidor(es),

- Dirección del/de los consumidor(es),

- Firma del/de los consumidor(es) (solo si este formulario se notifica en papel),

-Fecha

(\*) Elimine según corresponda

## E. Precios

Los precios indicados son los precios finales del derecho a utilizar los Extras digitales para un vehículo elegido, incluida la activación durante el plazo de contrato acordado o incluida la habilitación única para una provisión por un período de tiempo ilimitado.

## F. Importe

1. Los pasos individuales para el pago y los métodos de pago se explican y describen durante el proceso de pedido en la Mercedes me Store.
2. El pago de los Extras digitales que el Cliente adquiere como suscripción se efectúa **mensualmente**. El pago de los Extras digitales que el Cliente adquiera por un plazo fijo de contrato definido o por un período de tiempo ilimitado se efectúa por **única vez**. El pago siempre se debe realizar por adelantado en cada caso.
3. La primera vez que se solicita un Digital Extra como suscripción, el Cliente recibe un **mes de prueba** gratuito para el Digital Extra en el vehículo elegido. El **período de facturación** respectivo para el pago mensual siempre comienza el día del mes correspondiente al día de la celebración del contrato y finaliza el día anterior al día de la celebración del contrato en el mes siguiente. El cliente puede consultar la siguiente fecha de facturación del período de facturación mensual para el Digital Extra correspondiente iniciando sesión en la Mercedes me Store en "Mis pedidos"/"Todas las suscripciones".

## G. Derecho y condiciones de uso

1. Hay Extras digitales que el Cliente puede **activar** durante un período determinado, y Extras digitales que se **habilitan permanentemente** sin un plazo (ilimitado).

Todos los Extras digitales son específicos del vehículo y solo se pueden activar o habilitar para el vehículo elegido.

2. El uso por parte del cliente de los Extras digitales que se le proporcionen, ya sea como suscripción o por un plazo determinado de contrato, requiere la aceptación permanente de los "Terms of Use for Mercedes me connect and smart control Services" (en lo sucesivo, "Mme connect GTC") de Mercedes-Benz México, S. de R.L. de C.V. y de las condiciones de uso de Mercedes me ID en su respectiva versión actual, vinculación permanente del vehículo con su Cuenta de usuario de Mercedes me y activación de los Extras digitales.  
Si el cliente rescinde al menos una de las condiciones de uso (incluso por causa justificada), desvincula el vehículo, desactiva los Extras digitales o traslada su domicilio fuera de la República Mexicana, los Extras digitales ya no pueden ser proporcionados ni utilizados por el Cliente. Tampoco le exime de la obligación de pagar por el uso de los Extras digitales. En este caso, tampoco habrá reembolso (prorratedo) de las tarifas ya pagadas.
3. Para la compra por parte del cliente de los Extras digitales que se le proporcionan por tiempo ilimitado y que, por lo tanto, el vendedor habilita de forma permanente, el cliente debe haber vinculado el vehículo a su Cuenta de usuario de Mercedes me durante el tiempo que dure dicha activación. Para ello, el vehículo debe arrancarse una vez y debe establecerse una conexión con la infraestructura de back-end del vehículo de Mercedes-Benz AG. El cliente encontrará más información en su Cuenta de usuario de Mercedes me.  
Para comprobar si se ha activado el Digital Extra, 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 Digital Extra está habilitado en el vehículo. La activación permanente de Digital Extra se puede seguir utilizando después de la activación, incluso si el vehículo se desvincula de la Cuenta de usuario de Mercedes me después de la activación.
4. Las actualizaciones de software para los Extras digitales se proporcionan al cliente de acuerdo con los requisitos legales.
5. Por lo demás, el suministro y el uso de los Extras digitales están sujetos a las disposiciones de la respectiva versión actual de Mme connect GTC que debe ser aceptada por el Cliente.

#### **H. Duración del contrato, rescisión y cambio**

1. En el caso de los Extras digitales con **un plazo fijo definido**, el derecho de uso finaliza automáticamente cuando expira el plazo de contrato acordado sin necesidad de rescisión por separado. Se puede adquirir una ampliación de la opción de uso a través de Mercedes me Store y se requiere un nuevo pedido.  
El vendedor tiene derecho a avisar al cliente de la próxima expiración del contrato a través del canal de comunicación que haya elegido, es decir, por correo electrónico o mediante un mensaje en la bandeja de entrada «Mis mensajes» de su Cuenta de usuario de Mercedes me junto con un mensaje de texto a su número de teléfono móvil.
2. En el caso de los Extras digitales que el Cliente haya adquirido **como suscripción**, el derecho de uso existe inicialmente por un plazo indefinido de contrato, pero se extingue por rescisión. El cliente puede rescindir de la suscripción en cualquier momento al final

del periodo de facturación, es decir, hasta las 23:59 horas del último día de un periodo de facturación, iniciando sesión en la Mercedes me Store y haciendo clic en el botón "Cancelar suscripción" en "Mis pedidos"/"Mis suscripciones".

El Vendedor tiene derecho a rescindir la suscripción con un plazo de preaviso de 14 días a partir del final del periodo de facturación.

El cliente recibe la notificación de rescisión por parte del vendedor a través del canal de comunicación elegido, es decir, a su dirección de correo electrónico o en la bandeja de entrada «Mis mensajes» de su Cuenta de usuario de Mercedes me, junto con un mensaje de texto a su número de teléfono móvil.

En caso de rescisión, los Extras digitales del vehículo en cuestión se desactivarán al vencimiento del contrato.

3. El derecho de rescisión extraordinaria por causa justificada no se ve afectado ni por el Cliente ni por el Vendedor. La venta o transferencia o entrega permanente del vehículo no da derecho al Cliente a una rescisión extraordinaria por causa justificada. Entre otros casos, el Vendedor tiene una causa justificada si el Cliente no cumple con sus obligaciones de pago en dos periodos de facturación sucesivos por un Digital Extra que compró como suscripción.

El aviso de rescisión por causa justificada debe proporcionarse por escrito. Para el vendedor, esto incluye el canal de comunicación elegido por el cliente, es decir, a su dirección de correo electrónico o en la bandeja de entrada "Mis mensajes" de su Cuenta de usuario de Mercedes me, junto con un mensaje de texto a su número de teléfono móvil. Para el cliente, el formato escrito incluye, por ejemplo, un correo electrónico al CAC (véase la sección J (1)).

4. Sin embargo, sin acceso a la Cuenta de usuario de Mercedes me o sin acceso al vehículo correspondiente, la rescisión por parte del cliente solo es posible por correo electrónico a la dirección de contacto facilitada, con un preaviso de siete días antes de que finalice el periodo de facturación correspondiente. Lo mismo se aplica en el caso de que Mercedes-Benz México, S. de R.L. de C.V. bloquee los Extras digitales o cancele el Mme connect GTC por una causa justificada. Tampoco en este caso hay reembolso (prorratedo) para el Cliente.

5. En el caso de los Extras digitales que se proporcionan al Cliente **por un período de tiempo ilimitado** y, por lo tanto, son habilitados permanentemente por el Vendedor, el Cliente tiene derecho a un uso permanente durante un período de tiempo ilimitado durante la vida útil del vehículo después de la compra.

6. En el caso de los Extras digitales que el cliente haya adquirido **como suscripción**, el cliente podrá cambiar a otra suscripción rescindiendo la suscripción adquirida previamente de conformidad con el apartado H (2) y solicitando una nueva suscripción en la Mercedes me Store.

En el caso de los Extras digitales adquiridos por un contrato de duración determinada por **un plazo determinado**, puede cambiar a una suscripción o elegir otro producto en la Mercedes me Store antes de que expire la duración del contrato acordado solicitando uno en la Mercedes me Store. En tal caso, sin embargo, el cliente perderá todo el

contrato de duración determinada restante utilizado anteriormente, sin ningún reembolso (prorratedo) de los costes.

## **I. Disponibilidad y transferencia de Extras digitales**

1. En caso de que el vendedor no pueda proporcionar al cliente el Digital Extra solicitado por causas ajenas a su voluntad debido a que Mercedes-Benz AG no ha proporcionado el Digital Extra al vendedor a pesar de la existencia de un contrato asociado, el vendedor podrá rescindir el contrato con el cliente. En caso de que no se puedan proporcionar los Extras digitales previamente pagados, el vendedor deberá notificarlo sin demora al cliente a través del canal de comunicación indicado por el cliente, es decir, 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 y reembolsará sin demora al Cliente los pagos ya recibidos. Cualquier otra reclamación legal del cliente no se verá afectada por ello.
2. Las disposiciones parciales de los Extras digitales, cuando se solicitan dos o más Extras digitales de pago, están permitidas en la medida en que se considere razonable para el Cliente.
3. En caso de fuerza mayor e interrupciones operativas que se produzcan en el vendedor o en Mercedes-Benz AG y que impidan temporalmente al vendedor, por causas ajenas a su voluntad, proporcionar los Extras digitales de pago, la obligación de cumplimiento ya no se aplica durante el período de cumplimiento defectuoso o incumplimiento causado por tales circunstancias.
4. Si interrupciones similares dan lugar a un aplazamiento de la ejecución del contrato durante más de catorce días después de la aceptación del pedido o a la falta de una fecha de prestación vinculante, el cliente puede rescindir el contrato. Cualquier otro derecho no se verá afectado por ello.

## **J. Quejas sobre los Extras digitales**

1. El Cliente puede dirigir sus preguntas y reclamaciones a la siguiente dirección de contacto:

Mercedes-Benz  
Centro de Atención 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, las tarifas de telefonía móvil pueden variar

Nota: Tal y como se describe en las Mme connect GTC de Mercedes-Benz México, S. de R.L. de C.V. con los Extras digitales pueden producirse restricciones, imprecisiones, impedimentos y defectos. Los Extras digitales también pueden cambiar tal y como se describe en la Mme connect GTC de Mercedes-Benz México, S. de R.L. de C.V. o en la

Mercedes me Store.

2. La descripción de los Extras digitales en la Mercedes me Store o en las correspondientes Mme connect GTC de Mercedes-Benz México, S. de R.L. de C.V. no da lugar a ninguna *garantía* ni a *ningún riesgo de adquisición, independientemente del defecto*.
3. Esta sección J no se aplica a las reclamaciones por daños y perjuicios. Estos están sujetos a la sección K de responsabilidad.
4. Si el cliente es un consumidor en el sentido del artículo 13 del Código Civil alemán (BGB) y el objeto del contrato es también el suministro de contenidos o servicios digitales, y el vehículo tampoco puede realizar su función sin estos productos digitales, se aplicarán las disposiciones legales de los artículos 327 y siguientes del Código Civil alemán (BGB) para estos contenidos o servicios digitales.

## **K. Fianza**

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 solo existe si se han violado las obligaciones materiales e inmanentes derivadas del contrato para el uso de los Extras digitales, por ejemplo, las que el Vendedor con el Seller GTC de acuerdo con el contenido y el propósito del contrato o cuya ejecución es un requisito previo para la debida y correcta ejecución del contrato, en los que el cliente normalmente confiaría y tiene derecho a confiar. Esta responsabilidad se limita a los daños típicos previsibles en el momento de la celebración del contrato.
2. Queda excluida la responsabilidad sin culpa del vendedor por defectos ya existentes en el momento de la celebración del contrato (artículo 536, apartado 1, del Código Civil alemán).
3. Independientemente de la cuestión de la culpa, esto no perjudicará la responsabilidad del vendedor si el vendedor ha proporcionado una garantía o ha aceptado un riesgo de adquisición, o en virtud de los términos de la Ley alemana de responsabilidad por productos defectuosos u otras leyes de responsabilidad por productos defectuosos aplicables.
4. Queda excluida la responsabilidad personal por parte de los representantes legales, auxiliares ejecutivos y empleados del Vendedor en caso de daños resultantes de una negligencia leve del Vendedor.
5. Las limitaciones de responsabilidad y la exclusión de responsabilidad mencionadas anteriormente 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 daños a la vida, la integridad física o la salud.



## **L. Disposiciones finales**

1. Si el cliente es un comerciante, una persona jurídica de derecho público o un patrimonio especial de derecho público, el único tribunal competente para todos los litigios derivados de la relación contractual entre el cliente y el proveedor es Stuttgart, Alemania. El mismo tribunal competente se aplica si el cliente no tiene un lugar de jurisdicción general 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. La presente relación entre el Cliente y el Vendedor se rige e interpreta de conformidad con la legislación de la República Federal de Alemania, con exclusión de la Convención de las Naciones Unidas sobre los Contratos de Compraventa Internacional de Mercaderías, **a menos que prevalezcan en beneficio del Cliente las normas nacionales obligatorias de protección del consumidor en virtud de la legislación del país en el que el Cliente esté domiciliado o tenga su lugar de residencia habitual.** Esto podría, por ejemplo, dar lugar a una responsabilidad del Vendedor que se extienda más allá de la responsabilidad establecida en la sección J.
3. En caso de que una o más de las disposiciones anteriores sean o lleguen a ser inválidas, la validez de las disposiciones restantes del presente documento no se verá afectada por ello.
4. Domicilio a efectos de notificación 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, México.

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

## **M. Información sobre la resolución de disputas en línea**

La Comisión Europea ha creado 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 disputas relativas 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>

## **N. Nota de conformidad con el artículo 36 de la Ley alemana de resolución de litigios de consumo (VSBG)**

El Vendedor no participará en un procedimiento para resolver un litigio ante un organismo de arbitraje de consumo de conformidad con VSBG, ni está obligado a hacerlo.