

A. Champ d'application – Identité du Vendeur

Les présentes Conditions Générales relatives aux Offres digitale (ci-après les « CG ») de Mercedes-Benz Belgium Luxembourg S.A., dont le siège social est situé avenue du Péage, 68 à B-1200 Bruxelles et inscrite à la Banque Carrefour des Entreprises sous le numéro 0419.946.355 (ci-après le « Vendeur ») s'appliquent à l'acquisition des droits d'utilisation des Offres digitale dans le Mercedes me Store.

B. Mercedes me Store

1. L'exploitant des Online Stores est Mercedes-Benz Belgium Luxembourg.
2. Processus de commande
 - a. En passant commande, le Client transmet une offre contractuelle ferme au Vendeur.
 - b. Pour passer commande, le Client doit se connecter à son compte utilisateur Mercedes me et y associer son véhicule.
 - c. Le processus de commande comporte les étapes suivantes :
 - Le Client indique d'abord le type et le nombre de produits souhaités et, si nécessaire, la durée souhaitée.
 - Les données à caractère personnel du Client nécessaires au traitement de la commande (p.ex. nom, adresse, mode de paiement) sont extraites de son compte utilisateur Mercedes me. Le Client peut uniquement modifier ces données sur son compte utilisateur Mercedes me.
 - Le Client sélectionne ensuite le mode de paiement et, le cas échéant, le mode de livraison.
 - Le Client vérifie enfin l'ensemble des informations et, si nécessaire, les corrige avant de finaliser le processus de commande en cliquant sur le bouton de commande. Le Client peut prendre connaissance à ce stade des conditions générales du Vendeur (ci-après les « CG du Vendeur ») ainsi que de ses autres documents contractuels, tels que sa politique en matière d'annulation et de protection des données.
 - d. Le Client a la possibilité de vérifier toutes les informations avant de finaliser la commande et de corriger les éventuelles erreurs de saisie en cliquant sur les boutons d'édition (symbolisés par un crayon) dans les différents blocs thématiques.

- e. Une acceptation (confirmation de commande) est envoyée au Client dès réception de sa commande d'Offre digitale.
 - f. Mercedes-Benz Belgium Luxembourg conserve les données de la commande aux fins de son traitement.
 - g. Le Client peut également consulter l'historique de ses commandes dans la boutique en ligne Mercedes me Store
3. Les prix indiqués s'entendent TVA comprise.
 4. Les options de paiement disponibles s'affichent au début du processus de commande.

C. Conclusion du contrat lors de la commande d'Offre digitale – Activation

1. En finalisant le processus de commande dans la boutique en ligne Mercedes me Store, le Client transmet une offre contractuelle ferme au Vendeur. Le contrat relatif aux Offres digitale est conclu moyennant l'acceptation du Vendeur, que ce dernier exprime en envoyant la confirmation de la commande. Les documents contractuels applicables à la commande (p.ex. les conditions générales du Vendeur, la politique en matière d'annulation, les formalités d'annulation et, le cas échéant, les autres documents contractuels) peuvent être consultés dans la confirmation de commande sous forme imprimable et peuvent être imprimés à partir de là sous forme de dossier . Le Client reçoit la confirmation de la commande par le moyen de communication de son choix : soit directement à son adresse électronique, soit dans sa boîte de réception « Mes messages » de son compte d'utilisateur Mercedes me ainsi que par message SMS envoyé à son numéro de téléphone mobile.
2. Le Vendeur active les Offres digitale dès la finalisation du processus de commande. L'activation de certains Offres digitale est permanente. Le Client peut être invité à réaliser d'autres opérations afin d'utiliser pleinement les Offres digitale (p.ex. connexion du véhicule à l'infrastructure back-end du véhicule après le démarrage du moteur).

D. Droit de rétractation des consommateurs

1. Informations concernant le droit de rétractation

Informations concernant le droit de rétractation

Droit de rétractation

Vous avez le droit de vous rétracter du présent contrat dans un délai de 14 jours, sans avoir à motiver votre décision.

Le délai de rétractation expire 14 jours après le jour de la conclusion du contrat.

Afin d'exercer votre droit de rétractation, vous devez nous informer (Mercedes-Benz Belgium Luxembourg, c/o Mercedes-Benz Customer Assistance Centre Maastricht N.V. (CAC), P.O. Box 1456, 6201 BL Maastricht, Pays-Bas, Téléphone : 00800 9 777 77 77; Fax: +49 711 21768006; Courriel : mercedes_me_connect@cac.mercedes-benz.com) de votre décision de vous rétracter du présent contrat par voie de déclaration univoque (p.ex. une lettre envoyée par la poste ou un courriel). Vous pouvez utiliser à cet effet le modèle de formulaire de rétractation ci-joint. L'utilisation de ce modèle n'est cependant pas obligatoire.

Vous respecterez le délai de rétractation en nous informant de l'exercice de votre droit de rétractation avant l'expiration de celui-ci.

Effets de la Rétractation

En cas de rétractation du présent contrat, nous vous rembourserons tous les paiements reçus de votre part, en ce compris les frais de livraison (à l'exception des frais supplémentaires imputables au choix d'un mode de livraison autre que le mode de livraison standard le moins cher que nous proposons), sans délai déraisonnable et au plus tard dans les 14 jours à compter de la date à laquelle nous aurons été informés de votre décision de vous rétracter du présent contrat. Sauf accord contraire exprès de votre part, nous procéderons à ce remboursement en utilisant le même mode de paiement que celui que vous avez employé pour la transaction initiale. Ce remboursement sera toujours effectué sans frais pour vous.

2. Modèle de Formulaire de Rétractation

Modèle de Formulaire de Rétractation

(Veuillez remplir le formulaire ci-dessous et nous le retourner si vous souhaitez vous rétracter du contrat) :

- Le

- Je me rétracte/Nous nous rétractons du contrat que j'ai conclu/que nous avons conclu pour l'achat des produits suivants/la fourniture des Services suivants
- Commandés le/Reçus le
- Nom du/des consommateur(s)
- Adresse du/des consommateur(s)
- Signature du/des consommateur(s) (uniquement pour les notifications par écrit)
- Date

E. Prix

Les prix indiqués sont les prix pratiqués pour l'acquisition des droits d'utilisation des Offre digitale dans le véhicule sélectionné. Les Offre digitale sont activés pour la durée convenue ou par le biais d'une activation unique à durée illimitée.

F. Paiement

1. Les différentes étapes et les options de paiement sont décrites lors du processus de commande dans la boutique en ligne Mercedes me Store.
2. Lors de la commande de certains Offre digitale, le Client est invité à choisir entre un **paiement unique** ou un **paiement mensuel**. Le paiement est toujours dû par anticipation.
3. Lors de la première commande d'un Offre digitale à paiement mensuel, le Client bénéficie d'un **mois d'essai** gratuit pour l'Offre digitale dans le véhicule sélectionné et peut donc utiliser l'Offre digitale sans frais pendant un mois. La **période de facturation** des mensualités commence toujours le jour du mois correspondant à celui de la conclusion du contrat et se termine le jour qui précède celui de la conclusion du contrat le mois suivant. Le Client peut prendre connaissance de la date de facturation des mensualités suivantes de ses Offre digitale sur son compte utilisateur.

G. Droit d'Utilisation – Durée – Conditions d'utilisation – Résiliation

1. Le Client peut **activer** certains Offre digitale à durée limitée. D'autres Offre digitale peuvent être **débloqués de façon permanente**, sans durée fixe. Tous les Offre digitale sont associés à un véhicule déterminé et ne peuvent être activés ou débloqués que pour le véhicule sélectionné.
2. Le Client doit disposer pendant toute la durée d'activation d'un Offre digitale

d'un compte utilisateur Mercedes me et d'un véhicule associé à celui-ci, et doit avoir consenti à la version en vigueur des « Conditions d'utilisation des Services Mercedes me connect et smart control » de Mercedes-Benz Belgium Luxembourg. Si le Client supprime son compte utilisateur Mercedes me, dissocie son véhicule, s'oppose (en ce compris pour un juste motif) à la version en vigueur des « Conditions d'utilisation des Services Mercedes me connect et smart control » de Mercedes-Benz Belgium Luxembourg ou déplace sa résidence en dehors du territoire contractuel de Mercedes me connect, il n'est pas exonéré de son obligation de payer l'utilisation des Offres digitales. Il ne bénéficie plus non plus le cas échéant d'un remboursement (proportionnel) des frais déjà payés.

3. En ce qui concerne les Offres digitales à **durée limitée**, le droit d'utilisation s'éteint automatiquement au terme contractuel. Le droit d'utilisation peut être reconduit dans le Mercedes me Store et nécessite une nouvelle commande. Le Vendeur a le droit d'informer le Client de l'approche du terme, soit directement à son adresse électronique, soit dans sa boîte de réception « Mes messages » de son compte utilisateur Mercedes me ainsi que par message SMS envoyé à son numéro de téléphone mobile.
4. En ce qui concerne les Offres digitales à **durée illimitée**, le droit d'utilisation s'éteint à la résiliation du contrat. Le Client peut résilier à tout moment un Extra digital à durée illimitée sur son compte utilisateur, jusqu'à 23h59 du dernier jour de la période de facturation. Le Vendeur peut résilier les Offres digitales à durée illimitée moyennant notification préalable adressée au Client au plus tard quatorze jours avant la fin de la période de facturation. Le Vendeur notifie la résiliation des Extras digitaux par le moyen de communication du choix du Client : soit directement à son adresse électronique, soit dans sa boîte de réception « Mes Messages » de son compte utilisateur Mercedes me ainsi que par message SMS envoyé à son numéro de téléphone mobile. En cas de résiliation, les Offres digitales du véhicule concerné sont désactivés.
5. Le Client et le Vendeur conservent toujours leur droit de résiliation pour un juste motif. Exemple de juste motif dans le chef du Vendeur : le Client ne respecte pas son obligation de paiement d'un Offre digitale à durée illimitée et paiement mensuel pendant deux périodes de facturation. La résiliation pour un juste motif doit être notifiée par écrit par le Vendeur (en ce compris par courriel ou message déposé dans la boîte de réception « Mes Messages » du compte utilisateur Mercedes me du Client ainsi que par message SMS envoyé au numéro de téléphone mobile du Client), et par le Client sous forme écrite (en ce compris par courriel adressé au CAC). La vente, la cession permanente ou la restitution du véhicule ne constitue pas pour le Client une cause extraordinaire de résiliation pour un juste motif.

6. Toutefois, à défaut d'accès au compte utilisateur ou au véhicule concerné, la résiliation à l'initiative du Client peut uniquement se faire par courriel envoyé à l'adresse indiquée, moyennant un préavis de sept jours avant la fin de la période de facturation. Il en va de même lorsque Mercedes-Benz Belgium Luxembourg bloque les Services ou résilie les « Conditions d'utilisation de Services Mercedes me connect et smart control » pour un juste motif. Le Client ne bénéficie pas non plus le cas échéant d'un remboursement (proportionnel) des frais déjà payés.
7. En ce qui concerne les Extras digitaux **à activation permanente**, le Client a le droit de les utiliser de façon permanente et à durée illimitée pendant la durée de vie du véhicule, après l'achat de ce dernier. Pour les activer, le Client doit associer son véhicule à son compte utilisateur Mercedes me pendant la durée de l'activation. Le véhicule doit ensuite être démarré et une connexion doit être établie avec l'infrastructure back-end du véhicule de Mercedes-Benz AG. Le Client peut trouver de plus amples informations à ce propos sur son compte utilisateur Mercedes me. Afin de vérifier si l'Offre digitale a été activé, le véhicule établit régulièrement une connexion avec l'infrastructure back-end du véhicule de Mercedes-Benz AG et transmet le numéro d'identification du véhicule lors de ce processus. Des informations sur chaque Offre digitale activé dans le véhicule sont également transmises lors de cette connexion. Les Offre digitale à activation permanente peuvent continuer à être utilisés après leur activation, même si le véhicule est dissocié du compte utilisateur Mercedes me après leur activation.

H. Disponibilité et Transfert des Offre digitale

1. Le Vendeur peut annuler le contrat conclu avec le Client s'il se trouve dans l'incapacité de mettre les Offre digitale commandés à la disposition du Client, pour autant qu'il n'ait pas commis de faute et que Mercedes-Benz AG n'ait pas transmis les Offre digitale en dépit d'un contrat associé. En cas d'impossibilité de transfert d'Offre digitale ayant déjà été payés, le Vendeur en informe le Client sans délai par le moyen de communication du choix du Client, soit directement à son adresse électronique, soit dans sa boîte de réception « Mes Messages » de son compte utilisateur Mercedes me ainsi que par message SMS envoyé à son numéro de téléphone mobile, et lui rembourse sans délai les paiements qu'il a reçus de sa part. Ce qui précède ne porte pas atteinte aux autres prétentions légales du Client.
2. Les transferts partiels de Services lorsque deux ou plusieurs Services payants ont été commandés sont autorisés pour autant qu'ils soient considérés comme raisonnables pour le Client.

3. En cas de force majeure ou de perturbation des activités d'exploitation du Vendeur ou de Mercedes-Benz AG empêchant temporairement le Vendeur, en l'absence de toute faute de sa part, de mettre à disposition les Services payants, l'obligation d'exécution du Vendeur ou de Mercedes-Benz AG est suspendue pendant la période de défaillance/d'inexécution imputable à ces circonstances.
4. Le Client peut résilier le contrat si des perturbations similaires donnent lieu soit à un report de l'exécution des obligations contractuelles de plus de quatorze jours à compter de l'acceptation de la commande, soit au non-respect de la date ferme de transfert. Ce qui précède ne porte pas atteinte aux autres droits du Client.

I. Réclamations concernant les Services

1. Le Client peut adresser ses questions et réclamations au point de contact suivant :

Mercedes-Benz
Customer Assistance Centre Maastricht N.V. (CAC)
P.O. Box 1456,
6201 BL – Maastricht
Pays-Bas

<u>Formulaire de contact</u>	<u>Numéro de téléphone*</u>
Lien vers le formulaire de contact	00800 9 777 77 77

*Gratuit à partir d'un poste fixe, coûts variables à partir d'un téléphone mobile

Note : Tel qu'indiqué dans les « Conditions d'utilisation des Services Mercedes me connect et smart control » de Mercedes-Benz Belgium Luxembourg, les Offre digitale peuvent connaître des restrictions, des imprécisions, des défaillances et des dysfonctionnements. De plus, les Services peuvent diverger de ceux décrits dans le contrat conclu entre le Client et Mercedes-Benz Belgium Luxembourg ou de ceux décrits dans la boutique en ligne Mercedes me Store.

2. La description des Offre digitale dans la boutique en ligne Mercedes me Store ou dans les « Conditions d'utilisation des Services Mercedes me connect et smart control » de Mercedes-Benz Belgium Luxembourg ne donne pas lieu à une quelconque *garantie* ni à un quelconque *risque lié à l'approvisionnement, indépendamment d'une faute*.
3. La présente section ne s'applique pas aux demandes d'indemnisation. Celles-ci sont soumises aux règles en matière de responsabilité.

J. Responsabilité

1. Dans le cas où la responsabilité du Vendeur serait engagée conformément aux lois en vigueur pour cause de négligence légère, celle-ci est limitée comme suit : la responsabilité du Vendeur n'est engagée que s'il a violé des obligations contractuelles essentielles en lien avec l'utilisation des Services, par exemple celles imposées au Vendeur par les conditions d'utilisation conformément au contenu ou à l'objet du contrat ou celles dont l'exécution constitue une condition préalable de la bonne exécution du contrat que le Client est en droit d'attendre. Cette responsabilité se limite aux dommages classiques, prévisibles lors de la conclusion du contrat.
2. La responsabilité objective du Vendeur au titre de fautes existant déjà lors de la conclusion du contrat est exclue.
3. Ce qui précède ne porte pas atteinte à la responsabilité du Vendeur, quelles que soient les conséquences de la faute, si ce dernier a fourni une garantie ou accepté un risque contractuel, ni à sa responsabilité conformément à la loi belge relative à la responsabilité du fait des produits ou à toute autre législation en vigueur en matière de responsabilité du fait des produits.
4. La responsabilité personnelle des représentants légaux, des agents d'exécution et des employés du Vendeur est exclue lorsque les dommages sont imputables à la négligence légère du Vendeur.
5. Les limites et exclusions de responsabilité ci-dessus ne s'appliquent pas aux dommages imputables à la négligence grave ou à la violation intentionnelle des obligations du Vendeur, de ses représentants légaux ou de ses agents d'exécution, ni en cas de lésions mortelles, de lésions corporelles et d'atteintes à la santé.

K. Dispositions finales

1. Si le Client est un commerçant, une personne morale de droit public ou un fonds spécial de droit public, les tribunaux de l'arrondissement judiciaire de Bruxelles (Belgique) sont seuls compétents pour connaître de tous les litiges découlant de la relation contractuelle entre le Client et le Vendeur.
2. La présente relation entre le Client et le Vendeur est régie par le droit belge et s'interprète conformément à celles-ci, à l'exclusion de la Convention des Nations Unies sur les contrats de vente internationale de marchandises, **à moins que les règles nationales impératives en matière de protection des consommateurs en**

vigueur dans le pays dans lequel le Client a son domicile ou sa résidence habituelle ne prévalent au bénéfice du Client. Ce qui précède pourrait se traduire, par exemple, par une responsabilité du Vendeur plus étendue que celle visée dans la section J.

3. La nullité éventuelle d'une ou plusieurs des dispositions ci-dessus est sans effet sur la validité des autres dispositions.
4. Adresse de notification/signification :

Mercedes-Benz Belgium Luxembourg, Avenue du Péage, 68 – 1200 Bruxelles - Belgique

Important : Aux fins de l'exercice du droit de rétractation, les adresses indiquées dans les informations concernant le droit de rétractation prévalent. Veuillez adresser vos questions et réclamations au CAC, dont les coordonnées sont indiquées ci-dessus.

L. Informations concernant le Règlement en ligne des Litiges

La Commission européenne a mis en place une plateforme Internet de règlement en ligne des litiges (ci-après la « Plateforme de RLL »). La Plateforme de RLL est un point de contact de règlement extrajudiciaire des litiges ayant pour objet les obligations contractuelles qui découlent de contrats de vente en ligne. Vous pouvez accéder à la Plateforme de RLL en cliquant sur le lien suivant : <http://ec.europa.eu/consumers/odr>