

Conditions générales pour les produits Mercedes me

Mercedes-Benz Suisse SA

A. Champ d'application, identité du Vendeur

Les présentes Conditions générales pour les produits Mercedes me (ci-après dénommés «CG») de Mercedes-Benz Suisse SA, Bernstrasse 55, 8952 Schlieren, Suisse (ci-après dénommé le «Vendeur») s'appliquent à l'achat des droits d'utilisation des produits Mercedes me via la boutique Mercedes me.

B. Boutique Mercedes me

1. Mercedes-Benz Suisse SA est l'opérateur des boutiques en ligne.
2. Processus de commande
 - a. En envoyant la commande, le Client soumet une offre contraignante de contrat au Vendeur concerné.
 - b. Pour passer une commande, le Client doit s'être connecté à son compte utilisateur Mercedes me et avoir relié son véhicule à son compte.
 - c. Le processus de commande comprend les étapes suivantes:
 - Le Client sélectionne le type et le nombre de produits qu'il veut acquérir et, le cas échéant, la durée souhaitée.
 - Les données personnelles du Client nécessaires au traitement de la commande (nom, adresse, moyen de paiement) sont extraites de son compte utilisateur Mercedes me. Le Client peut modifier ces données uniquement depuis son compte utilisateur Mercedes me.
 - Lors d'une autre étape, le Client sélectionne un moyen de paiement et, le cas échéant, le mode de livraison.
 - Dans la dernière étape, le Client peut revoir à nouveau toutes les informations et, le cas échéant, les corriger avant de terminer le processus de commande en cliquant sur le bouton prévu à cet effet. A ce stade, le Client peut prendre connaissance des Conditions générales du Vendeur («CG du Vendeur») et consulter ses autres textes juridiques tels que la politique d'annulation et les informations relatives à la protection des données.
 - d. Avant de soumettre la commande, le Client a la possibilité de vérifier toutes les informations saisies, de constater les erreurs potentielles, et de les corriger en utilisant les boutons symbolisés par un crayon dans les champs thématiques concernés.
 - e. Une fois la commande de produits Mercedes me passée, dès réception de celle-ci, une note d'acceptation est envoyée au Client (confirmation de

commande).

- f. Les données de la commande sont stockées par Mercedes-Benz Suisse SA afin de traiter celle-ci.
 - g. Le Client a également la possibilité de consulter l'historique de sa commande dans la boutique Mercedes me.
- 3. Les prix affichés incluent la TVA en vigueur.
 - 4. Les options de paiement disponibles sont affichées au début du processus de commande.

C. Conclusion d'un contrat lors de la commande de produits Mercedes me; activation et autorisation

- 1. En effectuant le processus de commande via la boutique Mercedes me, le Client fait au Vendeur une proposition contractuelle juridiquement contraignante. Le contrat pour les produits Mercedes me est conclu après acceptation du Vendeur, qu'il confirme par l'envoi de la confirmation de commande. Les textes juridiques applicables à la commande (tels que les Conditions générales du Vendeur, la politique d'annulation, le formulaire d'annulation et, le cas échéant, les autres textes juridiques) peuvent être consultés dans la confirmation de commande en format imprimable, et peuvent être imprimés sous forme de fichier. Le Client reçoit cette confirmation de commande par la voie de transmission qu'il a choisie, soit directement à son adresse e-mail soit dans la boîte de réception «My messages» (Mes messages) de son compte utilisateur Mercedes me, ainsi que par message texte sur son numéro de téléphone mobile.
- 2. Immédiatement après avoir terminé le processus de commande, le Vendeur activera les produits Mercedes me. Certains produits Mercedes me bénéficient d'une activation permanente. Pour activer la pleine utilisation des produits Mercedes me, des étapes supplémentaires peuvent être requises (par exemple la connexion du véhicule au système back-end après démarrage du moteur).

D. Droit de révocation pour les Clients

1. Informations relatives à la révocation

Informations relatives à la révocation

Droit de révocation

Vous avez le droit de résilier le présent contrat dans un délai de 14 jours sans avoir à motiver votre décision.

Le délai de révocation expirera au bout de 14 jours à compter du jour de la conclusion du contrat.

Pour faire valoir votre droit de révocation, vous devez nous informer (Mercedes-Benz Suisse SA, 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, me-connect.che@cac.mercedes-benz.com) de votre décision de résilier le présent contrat par une déclaration sans équivoque (c'est-à-dire en nous envoyant une lettre par la poste ou un e-mail). A cet effet, vous pouvez utiliser le formulaire d'annulation ci-joint, cela n'est, toutefois, pas obligatoire.

Pour respecter le délai de résiliation, il vous suffit d'envoyer votre notification concernant l'exercice de votre droit de résiliation avant l'expiration de la période de réflexion.

Effets de la révocation

Si vous révoquez le présent contrat, nous vous rembourserons tous les paiements que nous aurons reçus de votre part, y compris les frais de livraison (à l'exception des frais supplémentaires résultant de votre choix d'un mode de livraison autre que le mode standard le moins onéreux que nous offrons), sans retard excessif et, en tout cas pas, plus tard que 14 jours à compter de la date à laquelle nous aurons été informés de votre décision de résilier le présent contrat. Nous procéderons au remboursement en utilisant le même moyen de paiement que vous aurez utilisé pour la transaction initiale, à moins que vous n'en soyez expressément convenus autrement; en tout cas, vous n'aurez aucun frais à payer dans le cadre de ce remboursement.

2. Modèle de formulaire de révocation

Modèle de formulaire de révocation

(Veuillez remplir ce formulaire et nous le retourner si vous souhaitez révoquer le présent contrat):

- Destinataire: Mercedes-Benz Suisse SA, 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, me-connect.che@cac.mercedes-benz.com.
- Par la présente note, je révoque/nous révoquons le contrat que j'ai conclu/nous avons conclu concernant l'achat des biens suivants/l'exécution des services suivants.
- Commandés le/reçus le
- Nom du/des client/s
- Adresse du/des client/s
- Signature du/des client/s (seulement en cas de notification par écrit)
- Date

E. Prix

Les prix indiqués sont les prix de vente pour le droit d'utilisation des produits Mercedes me pour le véhicule sélectionné, comprenant leur activation pour la durée choisie ou une activation unique pour une durée non spécifiée.

F. Paiement

1. Les étapes individuelles et les options de paiement sont expliquées et décrites lors du processus de commande dans la boutique Mercedes me.
2. Lors de la commande de certains produits Mercedes me, le Client peut choisir entre un **paiement unique** et un **paiement mensuel**. Le paiement est dû à l'avance dans tous les cas.
3. Lors de la première commande de produits Mercedes me par paiement mensuel, le Client bénéficie d'un **mois d'essai** gratuit des produits Mercedes me pour le véhicule sélectionné, ce qui signifie qu'il peut utiliser le produit Mercedes me gratuitement pendant un mois. La **période de facturation** pour le paiement mensuel commence toujours le jour du mois correspondant au jour de la conclusion du contrat et se termine le jour précédant celui de la conclusion du contrat du mois suivant. La prochaine date de facturation pour le paiement mensuel du produit Mercedes me concerné peut être consultée par le Client dans son compte utilisateur.

G. Droit d'utilisation/durée Conditions d'utilisation, résiliation

1. Certains produits Mercedes me peuvent être **activés** par le Client pour une période donnée, tandis que d'autres sont **activés de façon permanente** pour une

durée indéterminée. Tous les produits Mercedes me sont spécifiques au véhicule et ne peuvent être activés ou désactivés que pour le véhicule choisi.

2. Pour toute la durée d'utilisation d'un produit Mercedes me activé, le Client doit posséder un compte utilisateur Mercedes me et un véhicule y étant connecté, et doit avoir donné son consentement à la dernière version des «Conditions d'utilisation de Mercedes me connect et des services smart control» de Mercedes-Benz Suisse SA. Si le Client supprime son compte utilisateur Mercedes me, déconnecte son véhicule de ce compte, est en désaccord avec la dernière version des «Conditions d'utilisation de Mercedes me connect et des services smart control» de Mercedes-Benz Suisse SA (y compris pour un motif valable) ou déménage hors de la zone de couverture contractuelle concernée de Mercedes me connect, il ne saurait pour autant être dispensé de son obligation de paiement pour l'utilisation des produits Mercedes me. Dans ce cas, il n'y aura non plus de remboursement (au pro rata) des frais déjà payés.
3. Concernant les produits Mercedes me ayant une **durée limitée**, le droit d'utilisation prendra fin automatiquement à l'échéance de la durée contractuelle. Une extension de la durée d'utilisation est possible via la boutique Mercedes me et nécessite de passer une nouvelle commande. Le Vendeur a le droit de prévenir le Client de l'expiration prochaine de la durée d'utilisation, soit par e-mail soit par un message envoyé dans la boîte de réception «My messages» (Mes messages) de son compte utilisateur Mercedes me, ainsi que par l'envoi d'un message texte à son numéro de téléphone mobile.
4. Concernant les produits Mercedes me ayant une **durée illimitée**, le droit d'utilisation prendra fin à la résiliation du contrat. Le Client a le droit de résilier l'utilisation d'un produit Mercedes me ayant une durée illimitée à tout moment via son compte utilisateur, jusqu'à 23 h 30 le dernier jour de la période de facturation. Le Vendeur peut résilier l'utilisation des produits Mercedes me ayant une durée illimitée en donnant un préavis de quatorze (14) jours avant la fin de la période de facturation. Il confirmera la résiliation par la voie de transmission spécifiée par le Client, en lui envoyant un e-mail ou un message dans la boîte de réception «My messages» de son compte utilisateur Mercedes me, et un SMS sur son numéro de téléphone mobile. En cas de résiliation, les produits utilisés dans le véhicule concerné seront désactivés.
5. Le Client et le Vendeur conservent leur droit de résiliation pour motif valable. Le manquement par le Client à son obligation de paiement d'un produit Mercedes me ayant une durée illimitée et de son paiement mensuel pendant deux périodes de facturation, constitue pour le Vendeur un motif valable de rupture du contrat. La résiliation pour motif valable sera notifiée sous forme écrite par le Vendeur (notamment par e-mail ou message envoyé dans la boîte de réception «My messages» du compte utilisateur Mercedes me, en plus d'un SMS

envoyé sur le numéro de téléphone mobile du Client), et par le Client, par écrit également (notamment par e-mail adressé au CAC). Ni la vente, ni le transfert permanent, ni la remise du véhicule ne constituent un motif exceptionnel valable donnant le droit au Client de résilier le contrat.

6. Cependant, sans accès au compte utilisateur ou au véhicule concerné, la résiliation du contrat par le Client est uniquement possible par e-mail envoyé à l'adresse de contact fournie, avec un préavis de sept (7) jours avant la fin de la période de facturation concernée. Les mêmes règles s'appliquent dans le cas où Mercedes-Benz Suisse SA bloquerait les services ou mettrait fin aux «Conditions d'utilisation de Mercedes me connect et aux services smart control» pour motif valable. Dans ce cas également, il y a remboursement (au pro rata) pour le Client.
7. Concernant les produits Mercedes me bénéficiant d'une activation permanente, le Client dispose donc d'un droit d'utilisation permanent du véhicule pendant une période indéfinie pour toute la durée de vie du véhicule à compter de son achat. S'agissant de l'activation, le Client doit avoir connecté son véhicule à son compte utilisateur Mercedes me pendant la durée de l'activation. S'agissant encore de l'activation, le véhicule doit être démarré une fois et une connexion au système back-end de Mercedes-Benz SA doit être établie. Le Client peut obtenir de plus amples informations sur son compte utilisateur Mercedes me. Afin de vérifier si le produit Mercedes me a été activé, le véhicule établit régulièrement une connexion au système back-end de Mercedes-Benz SA et transmet le numéro d'identification du véhicule au processus. En outre, cette connexion permet de communiquer régulièrement des informations sur le produit Mercedes me qui est activé dans le véhicule. Le produit Mercedes me activé de façon permanente peut continuer à être utilisé après son activation, même si par la suite le véhicule est déconnecté du compte utilisateur Mercedes me.

H. Disponibilité et transfert des produits Mercedes me

1. Si le Vendeur est dans l'impossibilité de transmettre au Client le produit Mercedes me qu'il a commandé pour des raisons indépendantes de sa volonté, mais parce que Mercedes-Benz SA ne lui a pas transféré le produit Mercedes me malgré l'existence d'un contrat, le Vendeur peut alors résilier le contrat avec le Client. Si les produits Mercedes me qui ont déjà été payés ne peuvent pas être transférés, le Vendeur doit en notifier immédiatement le Client par la voie de transmission spécifiée par celui-ci, par e-mail ou message dans la boîte de réception «My messages» de son compte utilisateur Mercedes me, et par un SMS envoyé sur son numéro de téléphone mobile; il doit en outre rapidement rembourser le Client pour les paiements déjà perçus. Toute autre réclamation légale du Client demeure réservée.

2. Le transfert partiel des services, lorsque deux services payants ou plus sont commandés, est autorisé dans la mesure où cela est jugé raisonnable pour le Client.
3. En cas de force majeure et de perturbations opérationnelles se produisant chez le Vendeur ou chez Mercedes-Benz SA et empêchant temporairement le Vendeur, indépendamment de sa volonté, de transférer le service payant, l'obligation d'exécution ne s'applique plus pendant la durée de la période de défaillance causée par ces circonstances.
4. Si des perturbations similaires entraînent un retard d'exécution du contrat de plus de quatorze (14) jours après l'acceptation de la commande ou le non-respect d'une date de transfert contraignante, le Client peut résilier le contrat. Tout autre droit ne sera pas affecté pour autant.

I. Réclamations concernant les services

1. Le Client peut adresser ses questions et ses réclamations à l'adresse de contact suivante:

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

Formulaire de contact _____ Numéro de téléphone*

Lien vers le formulaire de contact 00800 9 777 77 77

*Gratuit depuis une ligne fixe, les tarifs de téléphone mobile peuvent varier

Note: Comme décrit dans les «Conditions d'utilisation de Mercedes me connect et des services smart control» de Mercedes-Benz Suisse SA, les produits Mercedes me peuvent comporter des restrictions, des inexactitudes et subir des défaillances. En outre, les services peuvent être soumis à modification, comme décrit dans l'accord conclu entre le Client et Mercedes-Benz Suisse SA ou comme décrit dans la boutique Mercedes me.

2. La description des produits Mercedes me dans la boutique Mercedes me ou dans les «Conditions d'utilisation de Mercedes me connect et des services smart control» de Mercedes-Benz Suisse SA ne donne lieu à aucune *garantie* ni *responsabilité pour le risque lié à l'acq, quelle que puisse en être la cause.*

3. Cette section ne s'applique pas aux demandes de dommages-intérêts. Celles-ci relèvent de la responsabilité.

J. Responsabilité

1. Au cas où le Vendeur est responsable, conformément aux lois applicables, des dommages causés par une faute légère, sa responsabilité serait limitée comme suit: Sa responsabilité est engagée uniquement en cas de manquement à ses obligations immanentes découlant du contrat d'utilisation des services, par exemple celles qui lui sont imposées par les Conditions d'utilisation conformément au contenu et à l'objet du contrat, ou dont le respect est un élément indispensable à la bonne exécution du contrat dans les normes requises, sur lesquelles le Client se fonde normalement et est en droit de se fonder. Cette responsabilité est limitée aux dommages typiques prévisibles au moment de l'élaboration du contrat.
2. La responsabilité personnelle des représentants légaux, des agents d'exécution et des employés du Vendeur est exclue en cas de dommages résultant d'une légère faute de la part du Vendeur.
3. Les limites de responsabilité et l'exclusion de responsabilité susmentionnées ne s'appliquent pas aux dommages résultant d'une faute grave ou du non-respect délibéré des obligations du Vendeur, de ses représentants légaux ou de ses agents d'exécution, ou s'il y a eu atteinte à la vie, à l'intégrité physique ou à la santé du Client.

K. Dispositions finales

1. Si le Client est un commerçant, une personne morale de droit public ou un fonds spécial de droit public, la seule juridiction compétente pour tous les litiges découlant des relations contractuelles entre le Client et le fournisseur est Stuttgart, en Allemagne. La même juridiction sera compétente s'il n'existe pas de lieu de juridiction à compétence générale en Allemagne que le Client puisse saisir, si celui-ci change de domicile ou de lieu de résidence habituelle hors d'Allemagne après la conclusion du contrat, ou si son domicile ou son lieu de résidence habituelle est inconnu.
2. La présente relation contractuelle entre le Client et le Vendeur est régie et interprétée conformément au droit suisse, à l'exclusion de la Convention des Nations Unies sur les contrats de vente internationale de marchandises, **à moins**

que les réglementations nationales impératives sur la protection des consommateurs en vertu de la législation du pays dans lequel le Client est domicilié ou a sa résidence habituelle, ne prévalent au profit du Client. Cela pourrait par exemple entraîner la responsabilité du Vendeur, qui s'étendrait au-delà de la responsabilité prévue à la clause J.

3. Si une ou plusieurs dispositions précédentes sont ou deviennent caduques, la validité des dispositions restantes n'en sera pas pour autant affectée.
4. Adresse du service en lien avec le processus:

Mercedes-Benz Suisse SA, Bernstrasse 55, 8952 Schlieren, Suisse

Important: En vue de l'exercice du droit de révocation, les adresses figurant dans les informations relatives au droit de révocation s'appliquent. Veuillez adresser directement vos questions et vos réclamations à la ligne d'assistance du CAC, dont les coordonnées figurent plus haut.