

Condizioni generali relative ai prodotti Mercedes me

Mercedes-Benz Svizzera SA

A. Ambito di applicazione e identità del Venditore

Le presenti condizioni generali relative ai prodotti Mercedes me (di seguito denominate «CG») di Mercedes-Benz Svizzera SA, Bernstrasse 55, 8952 Schlieren, Svizzera (di seguito denominata il «Venditore») disciplinano l'acquisto dei diritti d'utilizzo dei prodotti Mercedes me attraverso il Mercedes me Store.

B. Mercedes me Store

1. Il gestore degli Online Store è Mercedes-Benz Svizzera SA.
2. Procedura d'ordine
 - a. Con l'invio dell'ordine, il Cliente presenta un'offerta vincolante di contratto al rispettivo Venditore.
 - b. Per effettuare un ordine, il Cliente deve essersi autenticato nel suo account utente Mercedes me e aver collegato la sua vettura all'account.
 - c. La procedura d'ordine è costituita dai seguenti passaggi:
 - Il Cliente seleziona il tipo e il numero dei prodotti desiderati nonché, se necessario, la durata prescelta.
 - I dati personali del Cliente necessari per l'elaborazione dell'ordine (ad es. nome, indirizzo, metodo di pagamento) vengono desunti dall'account utente Mercedes me. Il Cliente apporta modifiche ai dati esclusivamente nell'account utente Mercedes me.
 - In una fase successiva, il Cliente seleziona una modalità di pagamento ed eventualmente il metodo di consegna.
 - Nella fase finale, il Cliente potrà riesaminare nuovamente tutti i dati e, ove necessario, correggerli prima di completare la procedura d'ordine cliccando sul pulsante d'ordine. A questo punto, il Cliente può prendere atto delle condizioni generali del Venditore («CG del Venditore») nonché degli altri testi legali del Venditore, quali la policy di recesso e l'informativa sulla protezione dei dati.
 - d. Prima di trasmettere l'ordine, il Cliente può controllare tutte le voci, inclusi eventuali errori di immissione, e correggerli usando i tasti che riportano il simbolo della matita nel rispettivo blocco tematico.
 - e. Una volta effettuato l'ordine di prodotti Mercedes me, il Cliente riceve una comunicazione di accettazione (conferma d'ordine) subito dopo la ricezione dell'ordine.
 - f. I dati dell'ordine vengono conservati da Mercedes-Benz Svizzera SA per

l'elaborazione dell'ordine.

g. Il Cliente può anche visualizzare lo storico dei suoi ordini nel Mercedes me Store

3. I prezzi indicati sono comprensivi dell'IVA di legge.
4. Le opzioni di pagamento disponibili vengono visualizzate all'inizio della procedura d'ordine.

C. Conclusione di un contratto al momento dell'ordine di prodotti Mercedes me; attivazione e abilitazione

1. Al completamento della procedura d'ordine nel Mercedes me Store, il Cliente effettua al Venditore un'offerta legalmente vincolante di stipula di un contratto. Il contratto relativo ai prodotti Mercedes me si intende concluso con l'accettazione da parte del Venditore mediante l'invio di una conferma d'ordine. I testi legali applicabili all'ordine (quali condizioni generali del Venditore, policy di recesso, modulo di recesso e, se del caso, altri testi legali) possono essere visualizzati nella conferma d'ordine in formato stampabile e da qui stampati. Il Cliente riceve questa conferma d'ordine tramite il canale di comunicazione da lui scelto, direttamente al suo indirizzo e-mail oppure nella casella di posta in entrata «I miei messaggi» dell'account utente Mercedes me, oltre a un messaggio di testo al suo numero di cellulare.
2. Il Venditore attiverà i prodotti Mercedes me subito dopo il completamento della procedura d'ordine. Per determinati prodotti Mercedes me viene effettuata un'attivazione permanente. Al fine di consentire il pieno utilizzo dei prodotti Mercedes me, al Cliente potranno essere richieste ulteriori operazioni (ad es. connessione della vettura all'infrastruttura di back-end dopo l'avvio del motore).

D. Diritto di recesso per i consumatori

1. Informativa sul diritto di recesso

Informativa sul diritto di recesso

Diritto di recesso

Lei ha il diritto di recedere dal contratto, senza indicarne le ragioni, entro 14 giorni.

Il periodo di recesso scade dopo 14 giorni dal giorno della conclusione del contratto.

Per esercitare il diritto di recesso, lei è tenuto a informarci (Mercedes-Benz Svizzera SA, c/o Mercedes-Benz Customer Assistance Centre Maastricht N.V (CAC), P.O. Box 1456, 6201 BL Maastricht, Paesi Bassi, telefono 00800 9 777 77 77, fax +49 711 21768006, me-connect.che@cac.mercedes-benz.com) della sua decisione di recedere dal presente contratto tramite una dichiarazione esplicita (ad esempio una lettera inviata per posta o posta elettronica). A tal fine può utilizzare il modulo tipo di recesso allegato, ma non è obbligatorio.

Per rispettare il termine di recesso, è sufficiente che lei invii la comunicazione relativa all'esercizio del diritto di recesso prima della scadenza del periodo di recesso.

Effetti del recesso

Se lei recede dal presente contratto, le saranno rimborsati tutti i pagamenti che ha effettuato a nostro favore, compresi i costi di consegna (ad eccezione dei costi supplementari derivanti dalla sua eventuale scelta di un tipo di consegna diverso dal tipo meno costoso di consegna standard da noi offerto), senza indebito ritardo e in ogni caso non oltre 14 giorni dal giorno in cui siamo informati della sua decisione di recedere dal presente contratto. Detti rimborsi saranno effettuati utilizzando lo stesso mezzo di pagamento da lei usato per la transazione iniziale, salvo che lei non abbia espressamente convenuto altrimenti; in ogni caso, non dovrà sostenere alcun costo quale conseguenza di tale rimborso.

2. Modulo tipo di recesso

Modulo tipo di recesso

(Compilare e restituire il presente modulo se si desidera recedere dal contratto):

- Destinatario: Mercedes-Benz Svizzera SA, c/o Mercedes-Benz Customer Assistance Centre Maastricht N.V (CAC), P.O. Box 1456, 6201 BL Maastricht, Paesi Bassi, telefono 00800 9 777 77 77, fax +49 711 21768006, me-

connect.che@cac.mercedes-benz.com.

- Con la presente io/noi revoco/revochiamo il contratto relativo all'acquisto dei seguenti beni/all'erogazione dei seguenti servizi come da me/noi concluso
- Ordinato il/ricevuto il
- Nome del/dei consumatore/i
- Indirizzo del/dei consumatore/i
- Firma del/dei consumatore/i (solo se il presente modulo è notificato in versione cartacea)
- Data

E. Prezzi

I prezzi indicati si intendono come prezzi finali per il diritto di utilizzare i prodotti Mercedes me con l'attivazione per il periodo concordato per una vettura selezionata oppure con l'attivazione una tantum per un periodo non specificato.

F. Pagamento

1. Le singole fasi e opzioni di pagamento sono spiegate e descritte nella procedura d'ordine nel Mercedes me Store.
2. Quando si ordinano determinati prodotti Mercedes me, il Cliente può scegliere tra un **pagamento unico** o un **pagamento mensile**. In ogni caso il pagamento è dovuto in anticipo.
3. Ordinando per la prima volta un prodotto Mercedes me con pagamento mensile, il Cliente riceve un **mese di prova** gratuito per il prodotto Mercedes me nella vettura selezionata e può usarlo per un mese gratis. Il rispettivo **periodo di fatturazione** per il pagamento mensile decorre il giorno del mese corrispondente al giorno della conclusione del contratto e termina il giorno precedente il giorno della conclusione del contratto nel mese successivo. Il Cliente può visualizzare la data di fatturazione successiva del periodo di fatturazione mensile per il rispettivo prodotto Mercedes me nel suo account utente.

G. Diritto di utilizzo/periodo, condizioni di utilizzo, risoluzione

1. Vi sono prodotti Mercedes me che il Cliente può **attivare** per un determinato periodo e prodotti Mercedes me che sono **abilitati in modo permanente**, senza una scadenza fissa. Tutti i prodotti Mercedes me sono specifici di una vettura e

possono essere attivati o abilitati solo per la vettura scelta.

2. Per l'intera durata di un prodotto Mercedes me, il Cliente deve disporre di un account utente Mercedes me e di una vettura a esso collegata e deve aver espresso il suo consenso alle «Condizioni di utilizzo dei Servizi Mercedes me connect e smart control» di Mercedes-Benz Svizzera SA nella loro ultima versione. Se il Cliente cancella il suo account utente Mercedes me, scollega la sua vettura, si oppone alle «Condizioni di utilizzo dei Servizi Mercedes me connect e smart control» di Mercedes-Benz Svizzera SA nella loro ultima versione (anche per buona causa) o sposta la sua residenza al di fuori dell'area contrattuale di Mercedes me connect, ciò non lo esenterà dal suo obbligo di pagamento per l'utilizzo dei prodotti Mercedes me. In tal caso non sarà effettuata alcuna restituzione (pro rata) degli importi già versati.
3. Per i prodotti Mercedes me con **durata limitata**, il diritto di utilizzo cesserà automaticamente al termine del periodo di validità del contratto. Un'estensione dell'utilizzo è possibile attraverso il Mercedes me Store e implica un nuovo ordine. Il Venditore ha il diritto di avvisare il Cliente della scadenza imminente del termine tramite posta elettronica o inviando un messaggio alla casella di posta in entrata «I miei messaggi» dell'account utente Mercedes me, oltre a un messaggio di testo al suo numero di cellulare.
4. Per i prodotti Mercedes me con **durata illimitata**, il diritto di utilizzo termina con la risoluzione del contratto. Il Cliente ha il diritto di porre fine all'utilizzo di un prodotto Mercedes me con durata illimitata in qualsiasi momento tramite il suo account utente, fino alle ore 23:59 dell'ultimo giorno del periodo di fatturazione. Il Venditore potrà cessare prodotti Mercedes me con scadenza illimitata dando un termine di preavviso di 14 giorni prima della fine del periodo di fatturazione. La risoluzione del Venditore sarà notificata utilizzando il canale di comunicazione specificato dal Cliente, tramite posta elettronica o messaggio nella cassetta di posta in entrata «I miei messaggi» dell'account utente Mercedes me, unitamente a un messaggio di testo al numero di cellulare del Cliente. In caso di risoluzione, i prodotti nella vettura interessata saranno disattivati.
5. Viene fatto salvo per il Cliente e per il Venditore il diritto di risoluzione per buona causa. Un esempio di buona causa per il Venditore è quando il Cliente non ha adempiuto al proprio obbligo di pagamento di un prodotto Mercedes me con scadenza illimitata e pagamento mensile per due periodi di fatturazione. La risoluzione per buona causa sarà dichiarata dal Venditore in forma testuale (anche tramite posta elettronica o messaggio alla casella di posta in entrata «I miei messaggi» dell'account utente Mercedes me, unitamente a un messaggio di testo al numero di cellulare del Cliente), e dal Cliente sempre in forma testuale (anche scrivendo un'e-mail al CAC). La vendita, il trasferimento permanente o la

cessione della vettura non autorizza il Cliente a una risoluzione straordinaria per buona causa.

6. Tuttavia, senza accesso all'account utente o alla rispettiva vettura, la risoluzione da parte del Cliente è possibile solo tramite posta elettronica all'indirizzo di contatto fornito, con un preavviso di sette giorni prima della fine del rispettivo periodo di fatturazione. Lo stesso vale nel caso in cui Mercedes-Benz Svizzera SA blocchi i Servizi o cessi le «Condizioni di utilizzo dei Servizi Mercedes me connect e smart control» per buona causa. Anche in questo caso non viene effettuata alcuna restituzione (pro rata) per il Cliente.
7. In caso di prodotti Mercedes me **attivati in modo permanente**, il Cliente ha diritto all'utilizzo permanente per un periodo indefinito per la durata utile della vettura dopo il suo acquisto. Per l'attivazione, il Cliente deve aver collegato la sua vettura all'account utente Mercedes me per la durata dell'attivazione. Per l'attivazione, la vettura deve essere avviata una volta e deve essere stabilita una connessione con l'infrastruttura di back-end di Mercedes-Benz AG. Il Cliente può trovare ulteriori informazioni sul suo account utente Mercedes me. Per verificare se il prodotto Mercedes me è stato attivato, la vettura esegue regolarmente una connessione all'infrastruttura di back-end di Mercedes-Benz AG trasmettendo il numero di identificazione del veicolo nel processo. Inoltre, tale connessione trasmette regolarmente informazioni riguardo a quale prodotto Mercedes me è attivato nella vettura. Il prodotto Mercedes me permanentemente attivato può continuare a essere usato dopo l'attivazione persino se la vettura è scollegata dall'account utente Mercedes me.

H. Disponibilità e cessione dei prodotti Mercedes me

1. Se il Venditore, per cause a lui non imputabili, non può cedere al Cliente il prodotto Mercedes me ordinato, perché Mercedes-Benz AG non ha ceduto il prodotto Mercedes me al Venditore nonostante vi sia un accordo in tal senso, il Venditore potrà recedere dal contratto con il Cliente. Qualora i prodotti Mercedes me precedentemente saldati non possano essere ceduti, il Venditore dovrà informare senza indebito ritardo il Cliente dell'accaduto attraverso il canale di comunicazione specificato dal Cliente, tramite posta elettronica o messaggio alla casella di posta in entrata «I miei messaggi» dell'account utente Mercedes me, unitamente a un messaggio testuale al suo numero di cellulare, e dovrà provvedere al rimborso immediato dei pagamenti che il Cliente ha già effettuato a suo favore. Quanto sopra non inficerà ulteriori diritti spettanti per legge al Cliente.
2. I trasferimenti parziali di Servizi a fronte dell'ordinazione di due o più Servizi a pagamento, sono consentiti nella misura ritenuta ragionevole dal Cliente.

3. Gli eventi di forza maggiore e le interruzioni operative che si verificano presso il Venditore o Mercedes-Benz AG e che temporaneamente non consentano al Venditore, per cause a esso non imputabili, di cedere il servizio a pagamento, comportano l'esenzione dall'obbligo di adempimento durante il periodo di irregolarità causato da tali circostanze.
4. Qualora tali interruzioni determinino la proroga degli adempimenti contrattuali per oltre 14 giorni dall'accettazione dell'ordine o una data mancata di cessione vincolante, il Cliente potrà recedere dal contratto. Quanto sopra non inficerà ulteriori diritti.

I. Reclami relativi ai Servizi

1. Il Cliente potrà rivolgere le proprie domande e reclami al seguente contatto:

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

Modulo di contatto: _____ Numero di telefono*

Link al modulo di contatto 00800 9 777 77 77

* Servizio gratuito da rete fissa; le tariffe di telefonia mobile possono variare.

Nota: come indicato nelle «Condizioni di utilizzo dei Servizi Mercedes me connect e smart control» di Mercedes-Benz Svizzera SA, i prodotti Mercedes me potrebbero essere soggetti a restrizioni, imprecisioni, disagi e interruzioni. Inoltre, i Servizi potrebbero cambiare come previsto dal contratto stipulato il Cliente e Mercedes-Benz Svizzera SA o come descritto nel Mercedes me Store.

2. La descrizione dei prodotti Mercedes me nel Mercedes me Store o nelle rispettive «Condizioni di utilizzo dei Servizi Mercedes me connect e smart control» di Mercedes-Benz Svizzera SA non costituisce una *garanzia o assunzione di un rischio di fornitura che non si basi su responsabilità per colpa*.
3. La presente sezione non si applica a richieste di risarcimento danni; tali richieste sono soggette a responsabilità.

J. Responsabilità

1. Qualora, conformemente alle leggi applicabili, il Venditore sia responsabile per danni causati da colpa lieve, la sua responsabilità sarà limitata come segue: la responsabilità sussiste esclusivamente in caso di violazione di obblighi sostanziali e immanenti derivanti dal contratto per l'utilizzo dei Servizi, quali quelli posti a carico del Venditore dalle Condizioni di utilizzo in ragione del contenuto e della finalità del contratto o che debbano essere necessariamente adempiuti per rendere possibile la corretta esecuzione del contratto e sul cui adempimento il Cliente può normalmente fare e ha fatto affidamento. Tale responsabilità è limitata ai danni tipici e prevedibili al momento della conclusione del contratto.
2. Si esclude la responsabilità personale dei rappresentanti legali, degli incaricati e dei dipendenti del Venditore per danni in conseguenza di una colpa lieve di quest'ultimo.
3. Le limitazioni di responsabilità di cui sopra e l'esclusione di responsabilità non trovano applicazione ai danni derivanti da una violazione per dolo o colpa grave degli obblighi del Venditore, dei suoi legali rappresentanti o dei suoi incaricati, o in caso di morte o lesioni personali.

K. Disposizioni finali

1. Se il Cliente si qualifica come imprenditore, persona giuridica di diritto pubblico o fondo speciale di diritto pubblico, la competenza esclusiva a decidere su tutte le controversie derivanti dal rapporto contrattuale tra il Cliente e il fornitore è Stoccarda, Germania. Lo stesso foro competente si applica se il Cliente non è soggetto ad alcun foro competente generale in Germania, se egli cambia il suo domicilio o residenza abituale al di fuori della Germania dopo la conclusione del contratto o se il suo domicilio o residenza abituale sono sconosciuti.
2. Il presente rapporto tra il Cliente e il Venditore è regolato e interpretato in base alle leggi svizzere a esclusione della Convenzione delle Nazioni Unite sui Contratti di Vendita Internazionale di Beni **salvo che prevalgano a favore del Cliente norme nazionali vincolanti sulla tutela dei consumatori secondo il diritto dello Stato in cui il Cliente ha il proprio domicilio o la residenza abituale**. Ciò potrebbe comportare ad esempio una responsabilità del Venditore che va oltre quella stabilita alla clausola J.
3. Qualora una o più di una delle suddette clausole dovesse risultare o diventare nulla, ciò non pregiudicherà la validità delle restanti disposizioni.

4. Indirizzo per finalità di notifica del procedimento:

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

Importante: Al fine di esercitare il diritto di recesso, utilizzare gli indirizzi elencati nell'informativa relativa al diritto di recesso. Indirizzare eventuali domande e reclami al numero verde del CAC sopra indicato.