

Generelle Vilkår og Betingelser for digitale tjenester

Mercedes-Benz Danmark A/S

A. Anvendelsesområde, Sælgerens identitet

Disse Generelle Vilkår og Betingelser for digitale tjenester (i det følgende benævnt "GVB") fra Mercedes-Benz Danmark A/S, Digevej 114, 2300 København, Danmark (i det følgende benævnt "Sælger") gælder for køb af brugsrettigheder til digitale tjenester via Mercedes me Store.

B. Mercedes me Store

1. Operatøren af Mercedes me Store er Mercedes-Benz Danmark A/S.
2. Bestillingsproces
 - a. Ved at afsende bestillingen giver kunden et bindende aftaletilbud til den pågældende Sælger.
 - b. For at afgive en bestilling skal kunden være logget på sin Mercedes me-brugerkonto, og kundens bil skal være knyttet til kontoen.
 - c. Bestillingsprocessen udføres i følgende trin:
 - Kunden vælger ønsket type og antal produkter samt – hvis nødvendigt – den ønskede løbetid.
 - De personoplysninger om kunden, som er nødvendige for at behandle bestillingen (som f.eks. navn, adresse, betalingsmiddel), stammer fra Mercedes me-brugerkontoen. Ændringer i disse data foretager kunden udelukkende på sin Mercedes me-brugerkonto.
 - I det næste trin vælger kunden betalings- og i givet fald leveringsmåde.
 - I det sidste trin kan kunden gennemgå og korrigere alle oplysninger, inden bestillingsprocessen afsluttes ved at klikke på bestillingsknappen. På dette tidspunkt kan kunden få information om Sælgerens generelle forretningsbetingelser samt dennes øvrige juridiske dokumenter, såsom meddelelse om fortrydelse og oplysninger om databeskyttelse.
 - d. Inden bestillingen sendes, har kunden mulighed for at kontrollere samtlige indtastninger inklusive eventuelle indtastningsfejl og korrigere dem ved hjælp af knappen med blyantsymbolet i den pågældende emneblok.
 - e. Ved bestilling af digitale tjenester modtager kunden en accept (bestillingsbekræftelse) direkte efter modtagelse af bestillingen.
 - f. Bestillingsdataene lagres af Mercedes-Benz Danmark A/S med henblik på afvikling af bestillingen.
 - g. Kunden kan desuden se sin bestillingshistorik i Mercedes me Store
3. De viste priser er inklusive lovpligtig moms.
4. De mulige betalingsmåder vises ved starten af bestillingsprocessen.

C. Indgåelse af aftale ved bestilling af digitale tjenester; Aktivering

1. Når bestillingsprocessen er afsluttet i Mercedes me Store, afgiver kunden et juridisk bindende tilbud til Sælgeren om indgåelse af en aftale. Aftalen om digitale tjenester indgås ved Sælgerens accept, som han erklærer ved at sende ordrebekræftelsen. De juridiske dokumenter, der gælder for bestillingen (såsom den pågældende sælgers generelle forretningsbetingelser, meddelelse om fortrydelse og fortrydelsesblanket og i givet fald andre juridiske dokumenter), kan ses i bekræftelsen på modtagelse af bestillingen i et format, der kan udskrives herfra i filform. Denne ordrebekræftelse modtager kunden alt efter den valgte kommunikationskanal enten direkte i sin e-mailaddresses indbakke eller under "Mine beskeder" på Mercedes me-brugerkontoen sammen med en sms til sit mobiltelefonnummer.
2. Umiddelbart efter at have afsluttet bestillingsprocessen aktiverer Sælgeren digitale tjenester. Der sker en permanent aktivering for visse digitale tjenester. For at kunne bruge digitale tjenester fuldt ud kan det være nødvendigt for kunden at foretage yderligere trin (f.eks. forbindelse af køretøjet til køretøjets backend-infrastruktur efter motorstart).

D. Fortrydelsesret for forbrugere

1. Vejledning om fortrydelsesret

Vejledning om fortrydelsesret Fortrydelsesret

Aftalen kan uden begrundelse fortrydes inden for 14 dage.

Fortrydelsesperioden udløber 14 dage efter datoen for aftalens indgåelse.

For at gøre brug af fortrydelsesretten skal vi Mercedes-Benz Danmark A/S, Customer Assistance Center (CAC), Postboks 130, 0900 København, Danmark, Telefonnummer: 00800 9 777 77 77, E-mailadresse: me-connect.dnk@cac.mercedes-benz.com) ved entydig erklæring (fx brev eller e-mail) informeres om beslutningen om at træde tilbage fra aftalen. Den vedhæftede fortrydelsesblanket kan anvendes til formålet, men det er ikke obligatorisk.

For overholdelse af fortrydelsesfristen er det tilstrækkeligt, at kommunikationen angående udøvelse af fortrydelsesretten afsendes før udløb af fortrydelsesperioden.

Konsekvenser af fortrydelse

Hvis aftalen fortrydes, refunderer vi alle modtagne beløb, herunder leveringsomkostninger (med undtagelse af ekstra omkostninger i forbindelse med valg af leveringsmetode ud over den billigste tilbudte standardlevering), uden ugrundet ophold og senest 14 dage regnet fra den dato, hvor vi informeres om beslutningen om fortrydelse af aftalen. Sådant refusion vil ske via samme betalingsmetode, som blev anvendt ved den oprindelige transaktion, medmindre andet udtrykkeligt er blevet aftalt; der vil under ingen omstændigheder blive tilskrevet gebyr for sådan refusion.

2. Fortrydelsesblanket

Fortrydelsesblanket

(Hvis du ønsker at gøre brug af din fortrydelsesret, kan du udfylde denne blanket og sende den retur til):

Mercedes-Benz Danmark A/S, Customer Assistance Center (CAC)
Postboks 130, 0900 København, Danmark, Telefonnummer: 00800 9 777 77 77,
E-mailadresse: me-connect.dnk@cac.mercedes-benz.com

- Hermed ønsker jeg/vi at gøre brug af fortrydelsesretten og træde tilbage fra den af mig/os indgåede aftale om køb af følgende varer/ levering af følgende tjenesteydelse
- Bestilt den/modtaget den
- Forbrugerens/forbrugernes navn(e)
- Forbrugerens/forbrugernes adresse(r)
- Forbrugerens/forbrugernes underskrift(er) (kun ved meddelelse på papir)
- Dato

E. Priser

De angivne priser er de endelige priser for retten til at bruge digitale tjenester til et udvalgt køretøj med aktivering i den aftalte periode eller med engangsaktivering på ubestemt tid.

F. Betaling

1. De enkelte trin og betalingsmuligheder forklares og beskrives under bestillingsprocessen i Mercedes me Store (se punkt B ovenfor).
2. Kunden kan vælge mellem en **engangsbetaling** eller en **månedlig betaling** ved bestilling af visse digitale tjenester. Der skal betales på forhånd i hvert enkelt tilfælde.
3. Ved første bestilling af et digital tjeneste med månedlig betaling får kunden en gratis **prøvemåned** for digital tjeneste i den valgte bil og kan bruge digital tjeneste gratis i en måned. Inden udgangen af denne første måned kan kunden opsige aftalen, i overensstemmelse med afsnit G nedenfor, uden omkostninger. Den respektive periode for den månedlige betaling begynder altid på den dag i måneden, der svarer til dagen for aftalens indgåelse, og slutter dagen før dagen for aftalens indgåelse i den følgende måned (Faktureringsperiode). Den næste faktureringsdato i den månedlige faktureringsperiode for det pågældende digital tjeneste kan kunden se på sin brugerkonto.

G. Brugsret/periode, brugsbetingelser, opsigelse

1. Der findes digitale tjenester, som kunden kan **aktivere** inden for en bestemt periode, og digitale tjenester, som **aktiveres permanent** uden tidsbegrænsning (ubegrænset). Alle digitale tjenester er køretøjsspecifikke og kan kun aktiveres til det valgte køretøj.
2. I hele løbetiden for et aktiveret digital tjeneste skal kunden have en Mercedes me-brugerkonto og et tilknyttet køretøj samt acceptere "Aftalevilkår for tjenesterne Mercedes me connect og smart control" fra Mercedes-Benz Danmark A/S i den aktuelle version. Hvis kunden sletter sin Mercedes me-brugerkonto, afbryder forbindelsen til sit køretøj, tilbagekalder sin accept af "Aftalevilkår for tjenesterne Mercedes me connect og smart control" fra Mercedes-Benz Danmark A/S i den aktuelle version (også af gyldige grunde) eller flytter sin bopæl uden for det pågældende Mercedes me connect-aftaleområde, kan tjenesterne ophøre med at være tilgængelige og dette fritager ikke kunden fra forpligtelsen til at betale for brugen af digitale tjenester. I dette tilfælde vil der heller ikke ske nogen (pro rata-) tilbagebetaling af allerede betalte gebyrer.
3. For digitale tjenester med en **begrænset løbetid** ophører brugsretten automatisk ved udløbet af aftaleperioden. En forlængelse af brugen er mulig via Mercedes me Store og kræver en ny bestilling. Sælgeren er berettiget til at informere kunden via e-mail eller pr. besked i indbakken under "Mine beskeder" på Mercedes me -brugerkontoen sammen med en sms til kundens mobiltelefonnummer om, at abonnementet udløber.
4. For digitale tjenester med **ubegrænset løbetid** ophører brugsretten ved opsigelse fra kunden. Kunden har til enhver tid ret til at opsige et digital tjeneste med ubegrænset løbetid via sin brugerkonto indtil den sidste dag i Faktureringsperioden kl. 23:59.

Sælgeren kan opsigse digitale tjenester med ubegrænset løbetid med 14 dages varsel til udgangen af Faktureringsperioden. En opsigelse fra Sælgers side sker via den af kunden angivne kommunikationskanal, pr. e-mail eller pr. besked i "Mine beskeder" på Mercedes me-brugerkontoen sammen med en sms til kundens mobiltelefonnummer. I tilfælde af opsigelse vil produkterne i det pågældende køretøj blive deaktiveret efter udgangen af indeværende Faktureringsperiode.

5. Retten til opsigelse af gyldige grunde forbliver uændret for kunden og Sælgeren. Der foreligger bl.a. en god grund for Sælgeren, hvis kunden, to Faktureringsperioder i træk, ikke opfylder sin betalingsforpligtelse for et digitalt tjeneste med en ubegrænset løbetid og månedlig betaling. Ved en opsigelse af gyldige grunde skal Sælger informere skriftligt enten via e-mail eller besked under "Mine beskeder" på Mercedes me-brugerkontoen sammen med en sms til kundens mobiltelefonnummer, og kunden skal gøre det skriftligt via e-mail til CAC. Et salg eller en permanent videregivelse eller overdragelse af køretøjet giver ikke kunden ret til ekstraordinær opsigelse af gyldige grunde.
6. Uden adgang til Mercedes-me-brugerkontoen, eller hvis det tilknyttede køretøj er blevet frakoblet, er det dog kun muligt for kunden at opsigse aftalen via e-mail til den oplyste kontaktadresse med syv dages varsel til udgangen af indeværende Faktureringsperiode. Mercedes-Benz Danmark A/S kan med gyldig grund blokere tjenesterne eller opsigse "Aftalevilkår for tjenesterne Mercedes me connect og smart control" uden, at der vil ske nogen (pro rata-) tilbagebetaling til kunden.
7. For digitale tjenester, der er **permanent aktiverede**, har kunden ret til permanent brug i en ubegrænset periode i det tilknyttede køretøjets levetid efter købet. For at aktivere produktet skal kunden have knyttet sit køretøj til Mercedes me-brugerkontoen, mens aktiveringen pågår. For at aktivere produktet skal køretøjet startes en enkelt gang, og der skal etableres forbindelse til backend-infrastrukturen for køretøjer hos Mercedes-Benz AG. Kunden finder yderligere oplysninger på sin Mercedes me-brugerkonto. For at kunne kontrollere om digitale tjenester er aktiveret, opretter køretøjet regelmæssigt forbindelse til backend-infrastrukturen for køretøjer hos Mercedes-Benz AG og overfører i den forbindelse køretøjets identifikationsnummer. Desuden overfører denne forbindelse regelmæssigt oplysninger om, hvilket digitalt tjeneste, der er aktiveret i køretøjet. Det permanent aktiverede digitalt tjeneste kan fortsat bruges efter aktiveringen, selv om det på købstidspunktet tilknyttede køretøj ikke længere er forbundet med Mercedes me-brugerkontoen efter aktiveringen.

H. Tilgængelighed og overførsel af digitale tjenester

1. Hvis Sælgeren uforskyldt ikke er i stand til at overføre det bestilte digitalt tjeneste til kunden, fordi Mercedes-Benz AG på trods af en tilknyttet aftale ikke har overført digitale tjenester til Sælgeren, kan Sælgeren annullere aftalen med kunden. Hvis allerede betalte digitale tjenester ikke kan overføres, skal Sælger informere kunden så hurtigt som muligt om dette via den af kunden angivne kommunikationskanal, pr. e-mail eller pr. besked i "Mine beskeder" på Mercedes me-brugerkontoen sammen med en sms til hans mobiltelefonnummer, og så hurtigt som muligt refundere kunden den betaling, der allerede er modtaget. Kundens yderligere juridiske krav påvirkes ikke.
2. Delvis overførsel af tjenester, når to eller flere betalingspligtige tjenester bestilles, er tilladt i det omfang, dette kan betragtes som acceptabelt for kunden.

3. Ved force majeure og driftsforstyrrelser, der opstår hos Sælgeren eller Mercedes-Benz AG, og som midlertidigt og uforskyldt afholder Sælgeren fra at overføre den betalingspligtige tjeneste, bortfalder betalingspligten i den periode, i hvilken manglen/forsinkelsen af tjenesten skyldtes disse forhold.
4. Hvis lignende forstyrrelser fører til en forskydning af kontraktopfyldelse med mere end 14 dage efter accept af bestillingen eller manglende overholdelse af en bindende overførselsdato, kan kunden annullere aftalen. Andre rettigheder påvirkes ikke.

I. Klager over tjenester

1. Kunden kan rette spørgsmål og klager til følgende kontaktsted:

Customer Assistance Centre (CAC)
Mercedes-Benz Danmark A/S
Postboks 130
0900 København
Danmark

Kontaktformular Telefonnummer*
Link til [kontaktformular](#) 00800 9 777 77 77

*Gratis fra fastnet; omkostningerne for opkald fra mobilnet kan afvige

Bemærk: Som beskrevet i Mercedes-Benz Danmark A/S "Aftalevilkår for tjenesterne Mercedes me connect og smart control", kan der forekomme begrænsninger, unøjagtigheder, forringelser og funktionsfejl i forbindelse med digitale tjenester. Derudover kan ydelserne ændre sig som beskrevet i den aftale, der er indgået mellem kunden og Mercedes-Benz Danmark A/S, eller som beskrevet i Mercedes me Store.

2. Beskrivelsen af digitale tjenester i Mercedes me Store eller i de pågældende Mercedes-Benz Danmark A/S "Aftalevilkår for tjenesterne Mercedes me connect og smart control" giver hverken anledning til en *garanti* eller en *objektiv anskaffelsesrisiko*.
3. Dette afsnit gælder ikke for erstatningskrav. Disse er omfattet af afsnittet J Ansvar nedenfor.

J. Ansvar

1. Hvis Sælgeren ifalder erstatningsansvar på grund af simpel uagtsomhed i henhold til gældende lovgivning, vil Sælgerens erstatningsansvar være begrænset som følger: Der kan kun ifaldes erstatningsansvar, hvis væsentlige kontraktuelle forpligtelser, der er opstået som følge af anvendelsen af tjenesterne, er blevet overtrådt, særligt de forpligtelser, der pålægges Sælgeren i overensstemmelse med indholdet og formålet med aftalevilkårene, eller hvis overholdelse er en forudsætning for den rettidige og korrekte tilvejebringelse af tjenester, som kunden normalt kan forvente og retmæssigt bør kunne være i stand til at stole på. Erstatningsansvaret er begrænset til typiske skader, der kan forudses på tidspunktet for aftalens indgåelse.

2. Bevidst efterladt udfyldt
3. Uanset spørgsmålet om skyld, skal det ikke påvirke Sælgers ansvar, hvis Sælger har ydet en garanti eller accepteret en anskaffelsesrisiko eller i henhold til bestemmelserne i den danske produktansvarslov eller andre gældende produktansvarslove.
4. Juridiske repræsentanter, stedfortrædere og Sælgers medarbejdere kan ikke personligt holdes ansvarlige i tilfælde, hvor deres simple uagtsomhed resulterer i skade.
5. De førnævnte ansvarsbegrænsninger og den førnævnte ansvarsudelukkelse gælder ikke for skader, der skyldes grov uagtsomhed eller forsætlig overtrædelse af Sælgerens, Sælgerens lovmæssige repræsentanters eller Sælgerens medhjælperes pligter, samt i tilfælde af død eller personskade.

K. Afsluttende bestemmelser

1. Hvis kunden er erhvervsdrivende, en offentligretlig juridisk enhed eller en offentligretlig fond, er den eksklusive domstolskompetence for alle tvister, der opstår i forbindelse med kontraktforholdet mellem kunden og Sælger, København, Danmark. Samme værneting er gældende, såfremt kunden ikke har almindeligt værneting i Danmark, flytter bopæl eller sædvanligt opholdssted uden for Danmark efter aftalens indgåelse, eller hvis kundens bopæl eller sædvanlige opholdssted ikke er kendt.
2. Forholdet mellem kunden og Sælgeren er underlagt lovgivningen i Danmark, eksklusive de Forenede Nationers konvention om aftaler om internationale køb (CISG), **medmindre ufravigelige nationale forbrugerbeskyttelsesregler i henhold til lovgivningen i det land, hvor kunden har bopæl eller sædvanligvis opholder sig, har forrang til fordel for kunden.** Dette kan f.eks. have den konsekvens, at sælgerens erstatningsansvar kan have en større udstrækning end anført i pkt. J.
3. Såfremt en eller flere af ovenstående bestemmelser er eller bliver ugyldige, berøres de øvrige bestemmelsers gyldighed ikke heraf.
4. Forkyndelsessted:

Mercedes-Benz Danmark A/S, Digevej 114, 2300 København, Danmark

Vigtigt: Med henblik på udøvelse af fortrydelsesretten gælder de adresser, der er anført i oplysningerne om fortrydelsesretten. Spørgsmål og klager bedes rettet til den ovennævnte hotline for CAC.

L. Oplysninger om onlinetvistbilæggelse

EU-kommissionen har oprettet en internetplatform til bilæggelse af tvister på nettet (den såkaldte "OTB-platform"). OTB-platformen fungerer som kontaktpunkt for udenretslig bilæggelse af tvister vedrørende kontraktforpligtelser i forbindelse med købsaftaler indgået på nettet. Du kan få adgang til OTB-platformen via følgende link: <http://ec.europa.eu/consumers/odr>

M. Bevidst efterladt udfyldt