

## **Términos y condiciones generales para Extras Digitales**

### **Mercedes-Benz España, S.A.U.**

#### **A. Ámbito de Aplicación, identidad del vendedor**

Los presentes Términos y Condiciones Generales para los Extras Digitales (en lo sucesivo, "TCG") son una oferta de Mercedes-Benz España, S.A.U., Avenida de Bruselas 30, 28108, Alcobendas, Madrid, España (en lo sucesivo, "Vendedor") que recogen los derechos de uso de los Extras Digitales a través de Mercedes me Store.

#### **B. Mercedes me Store**

1. El operador de la Store on-line es Mercedes-Benz España, S.A.U.
2. Proceso de pedido
  - a. Al enviar el pedido, el Comprador suscribe una oferta vinculante de contrato con el Vendedor.
  - b. Para realizar un pedido, el Comprador debe haber iniciado sesión en su cuenta de Comprador Mercedes me y haber vinculado su vehículo a la cuenta.
  - c. El proceso de pedido consta de los siguientes pasos:
    - El Comprador selecciona el tipo y el número de extras digitales que desea, así como, en su caso, el tiempo de duración deseado.
    - Los datos personales del Comprador necesarios para procesar el pedido (por ejemplo, nombre, dirección, método de pago) serán tomados de la cuenta del Comprador de Mercedes me. El Comprador deberá mantener actualizados en todo momento estos datos en su cuenta de Comprador Mercedes me.
    - Posteriormente, el Comprador seleccionará un método de pago y, si corresponde, el método de entrega.
    - Por último, el Comprador puede revisar toda la información nuevamente y, si es necesario, corregirla antes de completar el proceso de pedido haciendo clic en el botón de pedido. El Comprador podrá visualizar los Términos y Condiciones Generales del Vendedor ("TCG del Vendedor"), así como examinar otros textos legales del Vendedor, como su derecho de desistimiento y la información sobre protección de datos.
  - d. Antes de enviar el pedido, el Comprador deberá verificar todos los datos de su pedido, y corregirlos utilizando los botones con el símbolo del lápiz situado en cada bloque.
  - e. Una vez que el Vendedor realice el pedido de Extras Digitales y tras la correcta recepción del mismo por parte del Vendedor, el Comprador recibirá una confirmación del pedido.

- f. Los datos del pedido son almacenados por Mercedes-Benz España, S.A.U. para procesar el pedido.
  - g. El Comprador también puede revisar su historial de pedidos en Mercedes me Store.
- 3. Los precios mostrados incluyen el IVA legal vigente.
  - 4. Las opciones de pago disponibles se muestran al inicio del proceso de pedido.

**C. Perfeccionamiento del contrato al realizar un pedido de Extras Digitales; Activación**

- 1. Al completar el proceso de pedido en Mercedes me Store, el Comprador hace al Vendedor una oferta legalmente vinculante para celebrar un contrato. El contrato de los extras digitales se perfeccionará tras la aceptación por parte del Vendedor mediante el envío de la confirmación del pedido. Podrá accederse en todo momento a los textos legales aplicables al pedido (como los términos y condiciones generales del Vendedor, derecho de desistimiento o el formulario de derecho de desistimiento) en la confirmación del pedido los cuales podrán imprimirse en caso de desearlo el Comprador. El Comprador recibirá esta confirmación de pedido a través del canal de comunicación que haya elegido, ya sea directamente a su dirección de correo electrónico o en la bandeja de entrada "Mis mensajes" de la cuenta de Comprador Mercedes me, junto con un mensaje de texto a su número de teléfono móvil.
- 2. Inmediatamente después de completar el proceso de pedido, el Vendedor activará los extras digitales. La activación permanente tiene lugar para ciertos extras digitales. Para una óptima utilización de los extras digitales, puede requerirse que el Comprador realice acciones adicionales (por ejemplo, la conexión del vehículo a la infraestructura de back-end del vehículo después de arrancar el motor).

## D. Derecho de desistimiento del cliente como Consumidor

### 1. Derecho de desistimiento

#### **Derecho de desistimiento**

En el caso de que usted, como Comprador tenga la condición de “consumidor”, de acuerdo con lo establecido en la legislación española sobre Derechos de Consumidores y Usuarios, tiene derecho a desistir de este contrato dentro de los catorce (14) días siguientes a la recepción de su compra sin necesidad de tener que aducir causa alguna, expirando el derecho de desistimiento tras ese periodo.

Para ejercer su derecho de desistimiento, debe notificar su decisión de desistir del contrato mediante una declaración inequívoca por medio de una carta, burofax, correo electrónico o correo postal a la siguiente dirección:

Mercedes-Benz España, S.AU. Avenida de Bruselas 30, 28108 Alcobendas Madrid, España, o bien a través de la dirección 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.esp@cac.mercedes-benz.com.

Si usted lo desea, puede utilizar el formulario de desistimiento adjunto o cualquier otro de su elección.

Para cumplir con el plazo de desistimiento, el Comprador deberá enviar la notificación con la que va a ejercer su derecho de desistimiento antes de que finalice el período de reflexión.

#### **Efectos del desistimiento**

En caso de desistir del contrato, recibirá un reembolso del importe abonado por usted incluidos los gastos de entrega en caso de haber elegido la modalidad estándar. Si ha elegido un tipo de entrega distinta a la que supone un menor coste para nosotros, éstos gastos de entrega no serán reembolsados.

El reembolso se hará en un plazo máximo de 14 días a partir del día en que nos informe sobre su decisión de desistir de este contrato utilizando el mismo medio de pago empleado por usted.

En el caso de que el Cliente diera expresamente su consentimiento para que se iniciara la prestación durante el periodo de reflexión y posteriormente decida desistir del Contrato, el Cliente deberá abonar un importe razonable que sea proporcional a las prestaciones realizadas hasta el momento en el que haya comunicado su desistimiento del presente Contrato con respecto a la cobertura total del mismo.

## 2. Formulario de desistimiento

Puede utilizar este formulario u otro distinto de su elección. No obstante, deberá facilitar en todo caso la información que se indica a continuación:

### **Ejemplo de Formulario de Desistimiento**

(Por favor, complete el formulario y envíenoslo de vuelta para revocar la compra):

A la atención de:

Mercedes-Benz España, S.A.U., con domicilio en Avenida de Bruselas 30, 28108.Alcobendas (Madrid).

Dirección de correo electrónico:

me-connect.esp@cac.mercedes-benz.com

Por la presente, yo D. (nombre completo) con DNI (nº) y domicilio a efectos de notificaciones (dirección completa) les notifico que deseo ejercer mi derecho de desistimiento con respecto a la compra de los siguientes bienes/la prestación de los siguientes Servicios: (indicar qué se ha adquirido).

- Pedido nº:
- Fecha de recepción:

Firma (solo en caso de notificación por correo postal)

Fecha: (indicar fecha del desistimiento)

## **E. Precios**

Los precios indicados son los precios de venta al público por el derecho a utilizar los Extras Digitales para un vehículo concreto, bien con una activación de duración determinada, bien con una activación indefinida.

## **F. Pago**

1. Los pasos individuales y las opciones de pago se explican y describen durante el proceso de realización del pedido en Mercedes me Store.
2. Cuando se piden ciertos Extras Digitales, el cliente puede elegir entre el **pago único o el pago mensual**. El pago debe realizarse por anticipado en ambos casos.
3. Cuando se realice el pedido de un Extra Digital mediante método de pago mensual por primera vez, el cliente recibe un mes gratuito de prueba para el Extra Digital y el vehículo seleccionado y podrá usar el Extra Digital durante un mes sin coste alguno. El periodo de facturación para el pago mensual siempre comenzará el día del mes correspondiente al del inicio del contrato y finalizará el día precedente al día de la celebración del contrato del siguiente mes. El siguiente día de facturación del periodo de facturación mensual del Extra Digital contratado puede consultarse por el cliente accediendo a su cuenta de usuario.

## **G. Derecho de Uso/Plazo, Condiciones de Uso, Terminación**

1. Existen Extras Digitales que el Comprador puede activar durante un período determinado, y Extras Digitales que están permanentemente habilitados sin un plazo fijo. Todos los extras digitales son específicos del vehículo y solo se pueden activar o habilitar para el vehículo elegido.
2. Durante toda la vigencia de un Digital Extra activado, el Comprador debe poseer una cuenta de Comprador Mercedes me y un vehículo vinculado a ella, y debe haber dado su consentimiento a los "Términos de uso para Mercedes me connect y servicios de control inteligente" de Mercedes-Benz España, S.A.U. en su versión actual. Si el Comprador elimina su cuenta de Mercedes me, desvincula su vehículo, se opone a las "Condiciones de uso de Mercedes me connect y los servicios de control inteligente" de Mercedes-Benz España, S.A.U. en su versión actual (incluso por una buena causa) o traslada su residencia fuera del área contractual Mercedes me connect respectiva, esto supondrá la terminación del Contrato. Sin embargo, esto no liberará al Comprador de su obligación de pagar por el uso de los Extras Digitales. En este caso, tampoco habrá reembolso (prorratedo) de las tarifas ya pagadas.
3. Para los Extras Digitales con un plazo limitado, el derecho de uso finalizará automáticamente al final del plazo contractual. Una extensión de uso es posible a través de Mercedes me Store y requiere un nuevo pedido. El Vendedor podrá avisar al Comprador sobre la próxima expiración del plazo, ya sea por correo electrónico o mediante un mensaje a la bandeja de entrada "Mis mensajes" de la cuenta de Comprador de Mercedes me, junto con un mensaje de texto a su número de teléfono móvil.
4. Para los Extras Digitales con un plazo ilimitado, el derecho de su uso finaliza con la finalización contractual. El cliente tiene el derecho a finalizar un Extra Digital con un plazo ilimitado en cualquier momento por medio de su cuenta de usuario, hasta las 23:59 horas del último día del periodo de facturación. El Vendedor puede finalizar los Extras Digitales que se hayan activado por periodo indefinido notificándolo catorce (14) días antes de que finalice el periodo de facturación. La finalización por parte del Vendedor se notificará por medio del canal de comunicación especificado por el Cliente, mediante email o mediante mensaje en el buzón "Mis Mensajes" en la Cuenta de Usuario Mercedes me, en combinación con un mensaje SMS al móvil del cliente. En el caso de finalización, se considerará el Extra Digital desactivado en el vehículo.
5. Nada impedirá la rescisión del Contrato entre el Cliente y el Vendedor si hay una causa justificada. Un ejemplo de una causa justificada para el Vendedor es si el Cliente no ha cumplido con su obligación de pago de un Extra Digital con un plazo ilimitado y un pago mensual durante dos períodos de facturación. La rescisión por causa justificada será declarada por el Vendedor por escrito (mediante correo electrónico o l mensaje a la bandeja de entrada "Mis mensajes" de la cuenta de usuario Mercedes me, combinada con un mensaje SMS a su número de teléfono móvil), y por el Cliente por escrito (mediante correo electrónico al Mercedes-Benz Customer Assistance Centre). La

venta, la transmisión de la titularidad no supone para el Cliente una causa justificada de rescisión contractual.

6. Sin embargo, en caso de no tener acceso a la cuenta de usuario o al vehículo respectivo, la terminación por parte del Cliente solo es posible por correo electrónico a la dirección de contacto proporcionada, mediante un preaviso de siete días al final del período de facturación respectivo. Esta premisa también se aplicará en caso de que Mercedes-Benz España, S.A.U. bloquee los Servicios o rescinda las "Condiciones de uso de los Servicios Mercedes me connect y smart control" por alguna causa justificada. En este caso el Cliente no tendrá derecho a ningún reembolso (prorratedo).
7. En el caso de Extras Digitales que se **activan permanentemente**, el Cliente tiene derecho a un uso permanente por un período indefinido durante la vida útil del vehículo después de la compra del mismo. Para la activación, el Cliente debe haber vinculado su vehículo a la cuenta de usuario Mercedes me durante la activación. Para realizar la activación, 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 puede encontrar más información en su cuenta de usuario Mercedes me. Para verificar si el Extra Digital se ha activado, 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 Extra Digital está activado en el vehículo. El Extra Digital activado permanentemente puede seguir utilizándose después de la activación, incluso si el vehículo se desvincula de la cuenta de usuario de Mercedes me después de la activación.

#### **H. Disponibilidad y entrega de Extras Digitales**

1. Si el Vendedor no puede transferir el Extra Digital solicitado al Cliente por causas ajenas a su voluntad porque Mercedes-Benz AG no ha transferido el Extra Digital al Vendedor a pesar de la existencia de un contrato asociado, el Vendedor podrá rescindir el contrato con el Cliente. Si los Extras Digitales previamente pagados no pueden transferirse, el Vendedor deberá notificarlo inmediatamente al Cliente a través del canal de comunicación especificado por el Cliente, por correo electrónico o mediante un mensaje a la bandeja de entrada "Mis mensajes" de la cuenta de usuario Mercedes me, junto con un mensaje de texto a su número de teléfono móvil, y deberá reembolsar inmediatamente al Cliente los pagos ya recibidos. Cualquier otra reclamación legal del Cliente no se verá afectada por lo descrito en este punto.
2. Están permitidas las transferencias parciales de Servicios cuando se solicitan dos o más Servicios basados en tarifas, en la medida en que se considere razonable para el Cliente.
3. Las interrupciones operativas y de fuerza mayor que ocurran en el Vendedor o Mercedes-Benz AG y que impidan temporalmente al Vendedor, sin mediar culpa por su parte, prestar el Servicio de pago, le eximirán del deber de cumplimiento contractual durante el período afectado por tales circunstancias de rendimiento defectuoso o incumplimiento.

4. Si interrupciones similares tuvieran una duración de más de catorce días tras la aceptación del pedido o tras la fecha límite establecida para su puesta a disposición, el Comprador podrá rescindir el contrato. Cualquier otro derecho no se verá afectado por ello.

## **I. Reclamaciones sobre los servicios**

1. El Cliente puede dirigir sus preguntas y quejas al siguiente contacto:

Mercedes-Benz España, S.A.U.  
Centro de Asistencia al Comprador 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, los cargos de teléfono móvil pueden diferir

Nota: Como se describe en las "Condiciones de uso de Mercedes me connect y los servicios de control inteligente" de Mercedes-Benz España, S.A.U., pueden producirse restricciones, inexactitudes, deficiencias y fallos de funcionamiento de los Extras Digitales. Además, los Servicios podrían cambiar de acuerdo con lo establecido en el acuerdo celebrado entre el Comprador y Mercedes-Benz España, S.A.U. o como se describe en la Mercedes me Store.

2. La descripción de los extras digitales en la Mercedes me Store o en las respectivas "Condiciones de uso de los servicios Mercedes me connect y smart control" de Mercedes-Benz España, S.A.U. no da lugar a ninguna garantía ni a ningún riesgo de adquisición, independientemente de la culpa.
3. Esta sección no se aplica a las reclamaciones por daños y perjuicios los cuales se registrarán por el apartado siguiente "Responsabilidad".

## **J. Responsabilidad**

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: Solo existirá responsabilidad en caso de violación de las obligaciones materiales e inherentes derivadas del contrato para el uso de los Servicios; por ejemplo, aquéllas que se imponen al Vendedor por los términos de uso, de acuerdo con el contenido y el propósito del contrato o cuyo cumplimiento es un requisito previo para el debido y adecuado cumplimiento del contrato, en el que el Comprador normalmente confiaría y tiene derecho a confiar. Esta responsabilidad se limita a los daños típicos previsibles en el momento en que el contrato entra en vigor.
2. Se excluye la responsabilidad sin culpa del Vendedor por vicios ocultos.

3. El Vendedor será responsable en los casos en que haya proporcionado una garantía o aceptado un riesgo de adquisición, o bajo los términos la legislación española relativa a responsabilidad del producto u otras leyes de responsabilidad del producto aplicables.
4. La responsabilidad personal por parte de los representantes legales, agentes indirectos y empleados del Vendedor queda excluida en casos de daños resultantes de la negligencia leve del Vendedor.
5. Las limitaciones de responsabilidad y la exclusión de responsabilidad antes mencionadas no se aplican a los daños resultantes de la violación grave negligente o deliberada de las obligaciones del Vendedor, sus representantes legales o sus agentes indirectos, o en caso de daño a la vida, la integridad física o la salud.

#### **K. Disposiciones finales**

1. Si el Comprador es un empresario, una entidad legal de derecho público o un fondo especial de derecho público, el único tribunal de jurisdicción para todas las disputas que surjan de la relación contractual entre el Comprador y el Proveedor serán los Juzgados de Alcobendas (Madrid). El mismo tribunal de jurisdicción se aplica si el Comprador no tiene jurisdicción general en España, traslada su domicilio o lugar de residencia habitual fuera de España después de la celebración del contrato, o se desconoce su domicilio o lugar de residencia habitual.
2. El foro competente exclusivo para todas las reclamaciones que se originen en el presente y en el futuro de las Condiciones de Uso o en relación con las mismas serán los Juzgados de Alcobendas (Madrid). Lo mismo aplica si el Comprador carece de foro competente en España, traslada su domicilio a un país distinto de España, o si se desconoce su domicilio en la fecha en la que se inician los procedimientos legales. El Proveedor siempre tendrá derecho a incoar procedimientos contra el Comprador también en el foro competente de este último. De lo contrario, el lugar de jurisdicción para todas las reclamaciones entre el Proveedor y el Comprador será el domicilio permanente del Comprador. Si el Comprador es un consumidor, no se verá afectado su derecho a incoar procedimientos contra el Proveedor en el domicilio social de este último.
3. La relación contractual entre el Comprador y el Vendedor se rige e interpreta de acuerdo con las leyes españolas con exclusión de la Convención de las Naciones Unidas sobre los Contratos de Compraventa Internacional de Bienes, a menos que las regulaciones nacionales obligatorias de protección del consumidor en virtud de la ley del país en el que el Comprador está domiciliado o tiene su lugar de residencia habitual tengan prioridad en beneficio del Comprador. Esto podría, por ejemplo, resultar en una responsabilidad del Vendedor que se extiende más allá de la responsabilidad establecida en la Cláusula 11.
4. El hecho de que una o varias de las disposiciones que anteceden sea o llegue a ser nula

no afectará a la validez del resto de las disposiciones del presente documento.

5. Dirección a efectos de notificaciones:  
Mercedes-Benz España, S.A.U., Avenida de Bruselas 30, 28108, Alcobendas (Madrid).

**Importante:** A efectos de notificación del ejercicio del derecho de desistimiento, se aplicarán las direcciones indicadas a tal fin.

**L. Información sobre resolución de litigios online**

La Comisión Europea ha creado una plataforma online para la resolución de litigios online (denominada «Plataforma RLL»). Esta plataforma sirve como punto de contacto para la resolución extrajudicial de litigios relativos a las obligaciones contractuales derivadas de los contratos de compra celebrados en línea. Puede acceder a la plataforma RLL a través del siguiente enlace: <http://ec.europa.eu/consumers/odr>

**M. Notificación de conformidad con el Artículo 58 de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Compradores y otras leyes complementarias**

El Vendedor no participará en procedimientos para la resolución de controversias ante ningún organismo de arbitraje de consumo según las disposiciones de la ley de consumo, ni tampoco está obligado a hacerlo.