

Conditions générales de vente des Offres digitales

Mercedes-Benz France

A. Champ d'application, identité du vendeur

Les présentes conditions générales de vente des Offres digitales (ci-après dénommées « **CGV** ») de Mercedes-Benz France, société par actions simplifiée à associé unique au capital de 75 516 000 euros, immatriculée au RCS de Versailles sous le numéro B 622 044 287, dont le siège social est situé 7, avenue Nicéphore Niepce 78180 Montigny-le-Bretonneux, numéro de TVA FR22622044287 (ci-après dénommé « **Vendeur** ») s'appliquent à l'acquisition par le(s) Client(s) acheteur(s) consommateur(s), professionnel(s) non-professionnel(s) (ci-après dénommés « **Client(s)**») des droits d'utilisation des Offres digitales via le Mercedes me Store.

B. Mercedes me Store

1. L'exploitant du Store en ligne est Mercedes-Benz France.
2. Processus de commande
 - a. En envoyant sa commande, le client soumet une offre contractuelle ferme au Vendeur concerné.
 - b. Pour passer une commande, le client doit être connecté à son compte utilisateur Mercedes me et son véhicule doit être associé au compte.
 - c. Le processus de commande se déroule selon les étapes suivantes :
 - Le client sélectionne le type et le nombre d'Offres digitales qu'il souhaite ainsi que - si nécessaire - la durée souhaitée.
 - Les données personnelles du client (telles que nom, adresse, moyen de paiement) nécessaires au traitement de la commande proviennent du compte utilisateur Mercedes me. Les modifications de ces données sont effectuées exclusivement par le Client dans son compte utilisateur Mercedes me. Les conditions de traitement des données personnelles du Client sont exposées dans sa politique de protection des données et cookies, accessible à l'adresse suivante : Protection des données et sécurité | Mercedes me connect France | (mercedes-benz.com).
 - Dans une étape ultérieure, le Client sélectionne un mode de paiement et, le cas échéant, le mode de livraison.
 - Dans la dernière étape, le Client peut vérifier à nouveau toutes les informations et les corriger si nécessaire avant de terminer le processus de commande en cliquant sur le bouton de commande. A

ce stade, le Client peut prendre connaissance des Conditions générales de vente du Vendeur (« **CGV** du Vendeur ») et consulter ses autres textes juridiques, tels que la politique de rétractation et la politique de confidentialité.

- d. Avant d'envoyer la commande, le Client a la possibilité de vérifier toutes les entrées, y compris les éventuelles erreurs de saisie, et de les corriger à l'aide des boutons avec le symbole du crayon dans le bloc thématique respectif.
 - e. Lors de la commande d'Offres digitales, le Client reçoit l'acceptation (confirmation de commande) juste après la réception de la commande.
 - f. Les données de commande sont enregistrées par Mercedes-Benz France pour le traitement de la commande.
 - g. Le Client peut également consulter l'historique de ses commandes dans le Mercedes me Store.
3. Les prix sont indiqués hors taxe (sans taxe sur la valeur ajoutée légale) et/ou toute taxe comprise (incluant la taxe sur la valeur ajoutée légale).
 4. Les options de paiement disponibles sont affichées au début du processus de commande.

C. Conclusion du contrat lors de la commande des Offres digitales; activation et déblocage

1. A la fin du processus de commande dans le Mercedes me Store, le Client soumet au Vendeur sa commande pour la conclusion d'un contrat. Le contrat relatif aux Offres digitales est conclu avec l'acceptation du Vendeur via l'envoi par ce dernier d'une confirmation de commande. Les textes juridiques applicables à la commande (tels que les CGV du Vendeur, l'information sur le droit de rétractation et le formulaire de rétractation et, le cas échéant, d'autres textes juridiques) sont visibles dans la confirmation de commande sous forme imprimable et peuvent être imprimés à partir de là sous forme de fichier. Le Client reçoit cette confirmation de commande par le moyen de communication qu'il a indiqué, soit directement à son adresse e-mail, soit dans la boîte de réception « Mes messages » de son compte utilisateur Mercedes me, accompagnée d'un message SMS envoyé à son numéro de téléphone portable.
2. Immédiatement après la fin du processus de commande, le Vendeur active les Offres digitales. L'activation permanente est effectuée pour certaines Offres digitales. Pour pouvoir utiliser pleinement les Offres digitales, d'autres étapes peuvent être nécessaires de la part du client (par exemple, connexion du véhicule à l'infrastructure du backend du véhicule après le démarrage du moteur). L'activation immédiate des Offres digitales n'entraîne pas la perte du

droit de rétractation pour les Clients agissant en qualité de consommateur, tel qu'exposé à l'article D du présent contrat.

D. Droit de rétractation pour les Clients consommateurs

1. Informations sur le droit de rétractation

Informations sur le droit de rétractation

Droit de rétractation

En tant que Client agissant en qualité de consommateur, vous disposez du droit de vous rétracter du présent contrat pendant une période de 14 jours, sans être tenu de motiver votre décision de quelque manière que ce soit.

Cette période de rétractation expirera à l'issue d'une période de 14 jours à compter de la date de conclusion du contrat.

Pour exercer votre droit de rétractation, vous devez nous contacter (adresse postale : Mercedes-Benz France, c/o Mercedes-Benz Customer Assistance Center Maastricht N.V. (CAC), Gelissendomein 5, 6229 GK Maastricht, Pays-Bas, téléphone : 00800 9 777 77 77, e-mail : me-connect.fra@cac.mercedes-benz.com) afin de nous informer de votre décision de révoquer le présent contrat au moyen d'une déclaration claire (par exemple, lettre envoyée par la poste ou e-mail). Pour ce faire, vous pouvez utiliser le modèle de formulaire de rétractation ci-joint, qui n'est toutefois pas obligatoire.

Pour respecter le délai de rétractation, il vous suffit de nous adresser la notification d'exercice du droit de rétractation avant expiration dudit délai.

Conséquences de la rétractation

En cas de rétractation du présent contrat, nous vous rembourserons tous les paiements reçus de votre part, y compris les frais de livraison (à l'exception des frais supplémentaires découlant du fait que vous avez choisi un mode de livraison autre que le mode de livraison standard le moins cher que nous proposons), sans délai et au plus tard dans les quatorze jours à compter de la date à laquelle nous aurons reçu la communication de votre décision de rétractation du présent contrat. Sauf accord exprès contraire de votre part, nous procéderons à ce remboursement en recourant à la même modalité de paiement que celle retenue par vous dans le cadre de l'opération initiale ; en toute hypothèse, ce remboursement sera effectué sans frais pour vous.

2. Modèle de formulaire de rétractation

Modèle de formulaire de rétractation

(Si vous souhaitez exercer votre droit de rétractation, veuillez nous retourner ce formulaire dûment rempli)

A l'attention de :

Mercedes-Benz France SAS
c/o Mercedes-Benz Customer Assistance Center Maastricht N.V (CAC)
Gelissendomein 5
6229 GK Maastricht, Pays-Bas

téléphone 00800 9 777 77 77

e- mail : me-connect.fra@cac.mercedes-benz.com

Je/nous vous notifie/notifions (*) par la présente ma/notre (*) rétractation du contrat portant sur la vente du/des service(s) suivant(s) :

Commandé(s) le (*)/reçu le (*) :

Nom du (des) consommateur(s) :

Adresse du (des) consommateur (s) :

Signature du (des) consommateur(s)

(Uniquement en cas de notification du présent formulaire sur papier) :

Date :

(*) Rayez la mention inutile

E. Prix

Les prix indiqués s'entendent comme prix finaux pour le droit d'utilisation des Offres digitales pour un véhicule sélectionné avec activation pour la durée convenue ou avec activation unique pour une durée indéterminée.

F. Paiement

1. Les différentes étapes et options de paiement sont expliquées et décrites au cours du processus de commande dans le Mercedes me Store.
2. Lors de la commande de certaines Offres digitales, le Client peut choisir entre un **paiement unique** ou un **paiement mensuel**. Le paiement est toujours dû à l'avance.
3. Lors de la première commande d'une Offre digitale avec paiement mensuel, le Client reçoit un **mois d'essai** gratuit pour l'Offre digitale dans le véhicule choisi et peut utiliser l'Offre digitale gratuitement pendant un mois. La **période de facturation** respective pour le paiement mensuel commence toujours le jour du mois qui correspond au jour de la conclusion du contrat et se termine le jour

qui précède le jour de la conclusion du contrat dans le mois suivant. La prochaine date de facturation de la période de facturation mensuelle pour l'Offre digitale concernée peut être consultée par le Client dans son compte utilisateur.

G. Droit d'utilisation / durée de validité, conditions d'utilisation, résiliation

1. Il existe des Offres digitales que le Client peut **activer** pendant une certaine durée et des Offres digitales qui sont **activées de manière permanente** sans durée (illimitées). Tous les Offres digitales sont liées à un véhicule et utilisables uniquement via l'application Mercedes Me. Les Offres digitales ne peuvent être activées ou débloquées que pour le véhicule sélectionné via l'application Mercedes Me ou le portail Client Mercedes me.
2. Pendant toute la durée de vie d'une Offre digitale activée, le Client doit disposer d'un compte utilisateur Mercedes me et d'un véhicule associé à ce compte, et ne pas revenir sur son acceptation des « Conditions d'utilisation des services Mercedes me connect et smart EQ control » de Mercedes-Benz France dans leur version actuelle et dont le Client a eu connaissance avant la conclusion d'un contrat. Si le Client supprime son compte utilisateur Mercedes me, dissocie son véhicule, s'oppose aux « Conditions d'utilisation des services Mercedes me connect et smart EQ control » de Mercedes-Benz France dans leur version actuelle (également pour des raisons importantes) ou transfère son domicile en dehors du territoire contractuel Mercedes me connect concerné, cela ne le libère pas de son obligation de paiement pour l'utilisation des Offres digitales. Dans ce cas, les frais déjà payés ne seront pas remboursés (au prorata).
3. Pour les Offres digitales avec une **durée limitée**, le droit d'utilisation prend automatiquement fin à l'expiration de la durée du contrat. Une prolongation de l'utilisation est possible via le Mercedes me Store et nécessite une nouvelle commande. Le Vendeur est en droit d'informer le Client par e-mail ou par un message dans la boîte de réception « Mes messages » du compte utilisateur Mercedes me, associé à un message SMS envoyé à son numéro de téléphone portable, de la fin éventuelle de la durée de validité.
4. Pour les Offres digitales à **durée illimitée**, le droit d'utilisation prend fin par résiliation. Le Client a le droit de résilier une Offre digitale à durée illimitée à tout moment via son compte utilisateur jusqu'au dernier jour de la période de facturation à 23h59. Le Vendeur peut résilier les Offres digitales à durée indéterminée avec un préavis de quatorze (14) jours avant la fin de la période de facturation en cas de paiement mensuel et à tout moment en cas de paiement unique. La résiliation par le Vendeur se fait par le moyen de communication indiqué par le Client, par e-mail ou par message dans la boîte

de réception « Mes messages » du compte utilisateur Mercedes me, accompagné d'un message SMS envoyé à son numéro de téléphone portable. En cas de résiliation, les Offres digitales sont désactivées dans le véhicule concerné.

5. Le droit de résiliation pour motif grave reste intact pour le Client et le Vendeur. Le Vendeur considère qu'il y a motif grave, entre autres, si le Client manque à son obligation de paiement pour une Offre digitale avec une durée illimitée et un paiement mensuel sur deux périodes de facturation n'a pas été respecté. Une résiliation pour motif grave est déclarée par le Vendeur sous forme de texte (y compris un e-mail ou un message dans la boîte de réception « Mes messages » du compte utilisateur Mercedes me, associé à un message SMS envoyé à son numéro de téléphone portable) et par le Client sous forme de texte (y compris un e-mail envoyé au CAC). La vente ou la cession permanente ou la mise à disposition du véhicule n'autorise pas le Client à résilier le contrat de manière exceptionnelle pour motif grave.
6. Sans accès au compte utilisateur ou au véhicule concerné, une résiliation par le Client n'est toutefois possible que par e-mail à l'adresse de contact indiquée, avec un préavis de sept (7) jours avant la fin de la période de facturation concernée. Il en va de même si Mercedes-Benz France bloque les services ou résilie les « Conditions d'utilisation des services Mercedes me connect et smart EQ control » pour une raison importante. Dans ce cas également, il n'y a pas de remboursement (au prorata) pour le Client.
7. Pour les Offres digitales qui sont **activées de manière permanente**, le Client est autorisé, après l'achat, à les utiliser durablement pour une durée indéterminée pendant la durée de vie du véhicule. Pour l'activation, le Client doit avoir associé son véhicule à son compte utilisateur Mercedes me pour la durée de l'activation. Pour l'activation, le véhicule doit avoir démarré une fois et une connexion doit être établie avec l'infrastructure backend du véhicule de Mercedes-Benz AG. Le Client trouvera de plus amples informations dans son compte utilisateur Mercedes me. Afin de pouvoir vérifier si l'Offre digitale a été activée, le véhicule se connecte régulièrement à l'infrastructure backend du véhicule de Mercedes-Benz AG et transmet alors le numéro d'identification du véhicule. De plus, lors de cette connexion, les informations sont régulièrement transmises pour savoir quelle Offre digitale est activée dans le véhicule. L'Offre digitale activée de manière permanente peut continuer à être utilisée après l'activation, même si le véhicule est déconnecté du compte utilisateur Mercedes me après l'activation.

H. Disponibilité et transfert des Offres digitales

1. Si le Vendeur n'est pas en mesure de transférer l'Offre digitale commandée au

Client, sans qu'il y ait faute de sa part, parce que Mercedes-Benz AG n'a pas transféré l'Offre digitale (par exemple pour des raisons techniques ou défaillances de l'opérateur des services de télécommunications), au Vendeur malgré l'existence d'un contrat correspondant, le Vendeur peut annuler le contrat avec le Client. Si les Offres digitales déjà payées ne peuvent pas être transférées, le Vendeur doit en informer le Client dès que possible par le moyen de communication indiqué par le Client, par e-mail ou par un message dans la boîte de réception « Mes messages » du compte utilisateur Mercedes me, associé à un message SMS envoyé à son numéro de téléphone portable, et rembourser au Client dès que possible les paiements déjà reçus. Les autres droits du Client n'en sont pas affectés.

2. Les transferts partiels de services, lorsqu'au moins deux services payants ont été commandés, sont autorisés dans la mesure où cela peut être jugé acceptable par le Client.
3. En cas de force majeure et de perturbations d'exploitation survenant chez le Vendeur ou chez Mercedes-Benz AG et empêchant temporairement le Vendeur, sans qu'il y ait faute de sa part, de transmettre le service payant, l'obligation de prestation est supprimée pendant la période de prestation insuffisante / de retard déclenchée par de telles circonstances.
4. Si des perturbations similaires entraînent un report de l'exécution du contrat de plus de quatorze (14) jours après l'acceptation de la commande ou d'une date de transmission obligatoire non respectée, le Client peut résilier le contrat. Les autres droits n'en sont pas affectés.

I. Réclamations concernant les services

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

Adresse postale :

Mercedes-Benz

Customer Assistance Center Maastricht N.V. (CAC)

Gelissendomein 5

6229 GK Maastricht, Pays-bas

Formulaire de contact : [Lien vers le formulaire de contact](#)

Numéro de téléphone* : 00800 9 777 77 77

E-mail : me-connect.fra@cac.mercedes-benz.com

*Appel gratuit depuis un poste fixe, les coûts des appels via un réseau mobile peuvent varier.

Remarque : comme décrit dans les « Conditions d'utilisation des services Mercedes me connect et smart EQ control », les Offres digitales peuvent présenter des restrictions, des imprécisions, des dégradations et des dysfonctionnements. En outre, les services pourraient être modifiés comme indiqué dans l'accord conclu entre le Client et Mercedes-Benz France ou comme décrit dans le Mercedes me Store.

2. La description des Offres digitales dans le Mercedes me Store ou dans les « Conditions d'utilisation des services Mercedes me connect et smart EQ control » respectives ne donne lieu ni à une *garantie commerciale*, ni à un *risque d'approvisionnement indépendant de toute faute*.
3. La présente section ne s'applique pas aux demandes de dommages et intérêts. Celles-ci sont soumises aux règles de responsabilité.

J. Garanties légales

Le Vendeur est soumis à l'égard du Client agissant en qualité de consommateur ou de non-professionnel aux conditions de garanties légales prévues aux articles L. 224-25-12 et suivants du code de la consommation et aux articles 1641 à 1649 du code civil.

Le Client agissant en qualité de consommateur ou de non-professionnel pourra exercer ces garanties en adressant sa demande à :

Mercedes-Benz
Customer Assistance Center Maastricht N.V. (CAC)
Gelissendomein 5
6229 GK Maastricht, Pays-Bas

Formulaire de contact : [Lien vers le formulaire de contact](#)

Numéro de téléphone* : 00800 9 777 77 77

Adresse email : me-connect.fra@cac.mercedes-benz.com

Le consommateur a droit à la mise en œuvre de la garantie légale de conformité en cas d'apparition d'un défaut de conformité durant toute la durée du contrat. Le consommateur n'est tenu d'établir que l'existence du défaut de conformité et non la date d'apparition de celui-ci.

La garantie légale de conformité emporte obligation de fournir toutes les mises à jour nécessaires au maintien de la conformité du contenu numérique ou du service numérique durant toute la durée du contrat.

La garantie légale de conformité donne au consommateur droit à la mise en conformité du contenu numérique ou du service numérique sans retard injustifié suivant sa demande, sans frais et sans inconvénient majeur pour lui.

Le consommateur peut obtenir une réduction du prix en conservant le contenu numérique ou le service numérique, ou il peut mettre fin au contrat en se faisant rembourser intégralement contre renoncement au contenu numérique ou au service numérique, si :

1. Le professionnel refuse de mettre le contenu numérique ou le service numérique en conformité ;
2. La mise en conformité du contenu numérique ou du service numérique est retardée de manière injustifiée ;
3. La mise en conformité du contenu numérique ou du service numérique ne peut intervenir sans frais imposés au consommateur ;
4. La mise en conformité du contenu numérique ou du service numérique occasionne un inconvénient majeur pour le consommateur ;
5. La non-conformité du contenu numérique ou du service numérique persiste en dépit de la tentative de mise en conformité du professionnel restée infructueuse.

Le consommateur a également droit à une réduction du prix ou à la résolution du contrat lorsque le défaut de conformité est si grave qu'il justifie que la réduction du prix ou la résolution du contrat soit immédiate. Le consommateur n'est alors pas tenu de demander la mise en conformité du contenu numérique ou du service numérique au préalable.

Dans les cas où le défaut de conformité est mineur, le consommateur n'a droit à l'annulation du contrat que si le contrat ne prévoit pas le paiement d'un prix.

Toute période d'indisponibilité du contenu numérique ou du service numérique en vue de sa remise en conformité suspend la garantie qui restait à courir jusqu'à la fourniture du contenu numérique ou du service numérique de nouveau conforme.

Ces droits résultent de l'application des articles L. 224-25-1 à L. 224-25-31 du code de la consommation.

Le professionnel qui fait obstacle de mauvaise foi à la mise en œuvre de la garantie légale de conformité encourt une amende civile d'un montant maximal de 300 000 euros, qui

peut être porté jusqu'à 10 % du chiffre d'affaires moyen annuel (article L. 242-18-1 du code de la consommation).

Le consommateur bénéficie également de la garantie légale des vices cachés en application des articles 1641 à 1649 du code civil, pendant une durée de deux ans à compter de la découverte du défaut. Cette garantie donne droit à une réduction de prix si le contenu numérique ou le service numérique est conservé, ou à un remboursement intégral contre renonciation au contenu numérique ou au service numérique.

K. Responsabilité

1. Si, en vertu de la législation en vigueur, le Vendeur doit répondre d'un dommage causé par une négligence légère, sa responsabilité est limitée comme suit : la responsabilité n'est engagée qu'en cas de violation d'obligations essentielles inhérentes à l'utilisation des services et découlant du contrat, telles que celles que les conditions d'utilisation imposeront au Vendeur en fonction de leur contenu et de l'objet du contrat ou dont l'exécution constitue une condition préalable à la bonne exécution du contrat, au respect de laquelle le Client se fie et peut se fier régulièrement. Cette responsabilité est limitée aux dommages typiques prévisibles au moment de l'entrée en vigueur du contrat.
2. La responsabilité indépendante de la faute du Vendeur pour les défauts qui existaient déjà lors de la conclusion du contrat (art. 536 a al. 1 BGB) est exclue.
3. Indépendamment d'une faute du Vendeur, il n'est pas dérogé à une éventuelle responsabilité du Vendeur découlant de la prise en charge d'une garantie ou d'un risque d'approvisionnement et selon la loi sur la responsabilité du fait des produits (ProdHaftG) ou d'autres lois applicables en matière de responsabilité du fait des produits.
4. Est exclue la responsabilité personnelle des représentants légaux, des préposés et collaborateurs du Vendeur pour des dommages causés par ces mêmes personnes suite à une négligence légère.
5. Les limitations et l'exclusion de responsabilité susmentionnées ne s'appliquent pas aux dommages résultant d'une négligence grave ou d'une violation intentionnelle des obligations du Vendeur, de son représentant légal ou de son auxiliaire d'exécution, ni en cas d'atteinte à la vie, à l'intégrité physique ou à la santé.

L. Dispositions finales

1. Dans la mesure où le Client professionnel est un commerçant, une personne morale de droit public ou un fonds spécial de droit public, le tribunal de Stuttgart, Allemagne, est seul compétent pour tous les litiges résultant de la relation contractuelle entre le Client et le fournisseur. La même juridiction s'applique si le Client n'a pas de juridiction générale dans le pays, s'il a transféré son domicile ou son lieu de résidence habituel hors du pays après la conclusion du contrat ou si son domicile ou son lieu de résidence habituel n'est pas connu au moment du recours à l'instance.
2. La présente relation entre le Client et le Vendeur est régie par le droit de la République fédérale d'Allemagne, à l'exclusion de la Convention des Nations Unies sur les contrats de vente internationale de marchandises (CVIM), **dans la mesure où, pour les Clients agissant en qualité de consommateur, les dispositions nationales contraignantes en matière de protection des consommateurs ne prévalent pas à l'avantage du Client selon le droit de l'Etat dans lequel le Client a son siège ou son lieu de résidence habituel.** Il pourrait en résulter, par exemple, une étendue de la responsabilité du Vendeur allant au-delà de l'alinéa K.
3. Si une ou plusieurs dispositions des présentes sont jugées non valides ou le deviennent, la validité des autres dispositions n'en sera pas affectée.
4. Adresse aux fins de signification :

Mercedes-Benz France, 7, avenue Nicéphore Niepce 78 180 Montigny-le-Bretonneux France.

Important : pour l'exercice du droit de rétractation, les adresses indiquées dans les informations relatives au droit de rétractation sont applicables. Veuillez adresser vos questions et réclamations à la hotline CAC mentionnée ci-dessus.

M. Médiateur de la consommation

A défaut d'accord amiable, le Client agissant en qualité de consommateur a la possibilité de saisir gratuitement le médiateur de la consommation dont relève le Vendeur, à savoir la Médiation CMFM.

La saisine du médiateur de la consommation devra s'effectuer :

- par courrier/courriel, au moyen d'un formulaire de saisine téléchargeable sur le site du médiateur envoyé à l'adresse suivante : Médiation CMFM, 19, avenue d'Italie, 75013 PARIS ou secretariat-conso@mediationcmfm.fr ;

- en ligne sur son site internet : www.mediationcmfm.fr

N. Renseignements sur le règlement en ligne des litiges

La Commission européenne a créé une plateforme Internet dédiée au règlement en ligne des litiges (plateforme RLL). La plate-forme RLL sert de point de contact pour le règlement extrajudiciaire des litiges relatifs aux obligations contractuelles découlant des contrats de vente en ligne. Vous pouvez vous rendre sur la plateforme RLL en cliquant sur le lien suivant : <http://ec.europa.eu/consumers/odr>

O. Indication conformément à l'article 36 de la loi allemande sur le règlement des litiges de consommation (VSBG)

Le Vendeur n'est ni disposé à, ni obligé de participer à des procédures de règlement d'un litige devant un organisme de conciliation des consommateurs conformément à la VSBG et n'est pas non plus tenu de le faire.