

# Algemene Voorwaarden voor Digitale Extra's

*Mercedes-Benz Nederland B.V.*

## A. Toepassingsbereik, Identiteit van de Verkoper

Deze Algemene Voorwaarden betreffende Digitale Extra's (hierna te noemen: "AV") van Mercedes-Benz Nederland B.V., met statutaire zetel te Utrecht en gevestigd te (3439 LD) Ravenswade 4, Nieuwegein, ingeschreven in het handelsregister onder nummer 30040445 (hierna te noemen: "Verkoper") zijn van toepassing op de aankoop van gebruiksrechten voor Digitale Extra's via de Mercedes me Store.

## B. Mercedes me Store

1. Verkoper is de exploitant van de Online Stores.
2. Bestelproces
  - a. Wanneer de Klant een bestelling plaatst, doet hij/zij de Verkoper een bindend aanbod tot het sluiten van een contract.
  - b. Om een bestelling te plaatsen, dient de Klant ingelogd te zijn in zijn/haar Mercedes me gebruikersaccount en zijn/haar voertuig aan het account te hebben gekoppeld.
  - c. Het bestelproces bestaat uit de volgende stappen:
    - De Klant selecteert het type product en het aantal producten en - indien noodzakelijk - de gewenste looptijd.
    - De persoonsgegevens van de Klant die nodig zijn om de bestelling te verwerken (bijv. naam, adres, betaalwijze) worden uit het Mercedes me gebruikersaccount gehaald. De Klant kan deze gegevens alleen in zijn/haar Mercedes me gebruikersaccount wijzigen.
    - In de volgende stap selecteert de Klant een betaalwijze en, indien van toepassing, de bezorgwijze.
    - In de laatste stap, voordat de Klant op de bestelknop klikt om het bestelproces af te ronden, kan hij/zij alle gegevens controleren en, indien nodig, corrigeren. Bij deze stap kan de Klant kennisnemen van de algemene voorwaarden van de Verkoper ("AV van de Verkoper") en de overige contractuele documenten van de Verkoper inzien, zoals het annuleringsbeleid en informatie over gegevensbescherming.
  - d. Voordat hij/zij de bestelling plaatst, kan de Klant alle ingevoerde gegevens controleren en zo nodig corrigeren met behulp van de knoppen met het potloodsymbool in de desbetreffende regel.
  - e. Wanneer de Klant Digitale Extra's bestelt, ontvangt hij/zij een aanvaarding

- (bestelbevestiging) zodra de bestelling ontvangen is.
- f. Verkoper slaat de bestelgegevens op om de bestelling te kunnen verwerken.
  - g. De Klant kan zijn/haar bestelgeschiedenis inzien in de Mercedes me Store.
3. De getoonde prijzen zijn inclusief BTW.
4. De beschikbare betaalmogelijkheden worden aan het begin van het bestelproces weergegeven.

**C. Sluiten van een contract bij het bestellen van Digitale Extra's; activatie**

1. Wanneer de Klant het bestelproces in de Mercedes me Store afrondt, doet hij/zij de Verkoper een bindend aanbod tot het sluiten van een contract. Het contract voor de Digitale Extra's komt tot stand na aanvaarding door de Verkoper. De Verkoper bevestigt de aanvaarding door het versturen van de bestelbevestiging. De contractuele documenten die op de bestelling van toepassing zijn (zoals de algemene voorwaarden van de Verkoper, het annuleringsbeleid, het annuleringsformulier en, indien van toepassing, overige contractuele documenten) zijn in afdrukbaar formaat opgenomen in de orderbevestiging en kunnen van daaruit worden afgedrukt in dossiervorm. De Klant ontvangt de bestelbevestiging via het communicatiekanaal dat zijn/haar voorkeur heeft, d.w.z. rechtstreeks op zijn/haar e-mailadres of in de berichteninbox van de Mercedes me gebruikersaccount. Daarnaast ontvangt de Klant een sms-bericht op zijn/haar mobiele telefoon.
2. De Verkoper activeert de Digitale Extra's meteen na afronding van het bestelproces. Sommige Digitale Extra's worden permanent geactiveerd. Het kan zijn dat de Klant extra handelingen moet uitvoeren om volledig gebruik te kunnen maken van de Digitale Extra's (bijv. het verbinden van het voertuig met de back-end infrastructuur van het voertuig na het starten van de motor).

## D. Herroepingsrecht voor Consumenten

### 1. Informatie over herroeping

#### **Informatie over herroeping Herroepingsrecht**

U kunt dit contract binnen 14 dagen zonder opgave van redenen herroepen.

De herroepingstermijn verstrijkt 14 dagen na de dag waarop het contract tot stand gekomen is.

Om gebruik te maken van uw herroepingsrecht, dient u ons ( Mercedes-Benz Nederland B.V., p/a Mercedes-Benz Customer Assistance Centre Maastricht N.V (CAC), Postbus 1456, 6201 BL Maastricht, telefoon 00800 9 777 77 77, fax +49 711 21768006, e-mail [me-connect.nld@cac.mercedes-benz.com](mailto:me-connect.nld@cac.mercedes-benz.com).) door middel van een ondubbelzinnige verklaring (bijv. een per post of e-mail verstuurd brief) in kennis te stellen van uw beslissing om dit contract te herroepen. U kunt hiervoor het bijgevoegde voorbeeldformulier tot herroeping gebruiken. Dit is echter niet verplicht.

Als u de kennisgeving waarin u aangeeft het herroepingsrecht uit te oefenen voor het verstrijken van de bedenktijd verstuurt, bent u binnen de herroepingstermijn gebleven.

#### **Gevolgen van Herroeping**

Als u dit contract herroept, betalen wij u alle bedragen die we van u ontvangen hebben terug, waaronder de bezorgkosten (uitgezonderd aanvullende kosten voor een andere bezorgwijze dan de voordeligste standaard bezorgwijze die wij aanbieden). We doen dit zo snel mogelijk en in elk geval binnen 14 dagen na de datum waarop u ons in kennis hebt gesteld van uw besluit om dit contract te herroepen. We gebruiken hiervoor dezelfde betaalwijze als die u hebt gebruikt voor de aankoop, tenzij u uitdrukkelijk anders aangeeft; er zijn voor u in elk geval geen kosten verbonden aan de terugbetaling.

## 2. Voorbeeldformulier tot Herroeping

### Voorbeeldformulier tot Herroeping

(Graag dit formulier invullen en aan ons opsturen als u het contract wilt herroepen):

- Op
- herroep ik/herroepen wij het door mij/ons gesloten contract tot aankoop van de volgende producten/uitvoering van de volgende Diensten
- Besteld op/ontvangen op
- Naam consument(en)
- Adres(sen) van consument(en)
- Handtekening consument(en) (alleen in geval van schriftelijke kennisgeving)
- Datum

## E. Prijzen

De genoemde prijzen zijn de winkelprijzen voor een gebruiksrecht op de Digitale Extra's voor een geselecteerd voertuig, waarbij dit gebruiksrecht geactiveerd wordt voor de overeengekomen termijn of eenmalig geactiveerd wordt voor onbepaalde termijn.

## F. Betaling

1. De afzonderlijke stappen en opties voor het verrichten van de betaling worden uitgelegd tijdens het bestelproces in de online Mercedes me Store.
2. Voor bepaalde Digitale Extra's geldt dat de Klant kan kiezen tussen **eenmalige betaling** en **betaling in maandelijkse termijnen**. Betaling geschiedt in alle gevallen vooraf.
3. Wanneer de Klant voor de eerste keer een Digitale Extra bestelt met betaling in maandelijkse termijnen, ontvangt hij/zij een gratis **proefmaand** voor de Digitale Extra en kan hij/zij de Digitale Extra één maand gratis gebruiken in het geselecteerde voertuig. De **factuurperiode** in het geval van betaling in maandelijkse termijnen begint altijd op de dag van de maand die overeenkomt met de dag waarop het contract tot stand gekomen is en eindigt een dag voor diezelfde dag in de daaropvolgende maand. De Klant kan de volgende factuurdatum voor de desbetreffende Digitale Extra in het geval van betaling in maandelijkse termijnen bekijken in zijn/haar gebruikersaccount.

## G. Gebruiksrecht/Looptijd, Gebruiksvoorwaarden, Beëindiging

1. Er zijn Digitale Extra's die de Klant voor bepaalde tijd kan **activeren** en Digitale Extra's die **permanent** - voor onbepaalde tijd - **ingesteld** worden. Alle Digitale Extra's zijn voertuigspecifiek en kunnen alleen geactiveerd of ingesteld worden voor het geselecteerde voertuig.
2. De Klant dient gedurende de looptijd van een geactiveerde Digitale Extra een Mercedes me gebruikersaccount te hebben waarmee een voertuig verbonden is en dient akkoord te zijn gegaan met de huidige versie van de Gebruiksvoorwaarden voor Mercedes me connect en smart control services van Verkoper. Als de Klant zijn/haar Mercedes me gebruikersaccount verwijdt, zijn/haar voertuig ontkoppelt, niet akkoord gaat met huidige versie van de Gebruiksvoorwaarden voor Mercedes me connect en smart control services van Verkoper (ook als hij/zij daar een gegronde reden voor heeft) of verhuist naar een plaats buiten het desbetreffende Mercedes me connect-contractgebied, blijft hij/zij verplicht tot betaling voor het gebruik van de Digitale Extra's. De reeds betaalde bedragen worden in dit geval niet (naar evenredigheid) terugbetaald.
3. Voor Digitale Extra's met een **bepaalde looptijd** geldt dat het gebruiksrecht automatisch eindigt aan het eind van de contractuele looptijd. Het gebruik kan verlengd worden via de Mercedes me Store. Hiervoor moet een nieuwe bestelling geplaatst worden. De Verkoper mag de Klant via e-mail of een bericht naar de berichteninbox van het Mercedes me gebruikersaccount waarschuwen wanneer de termijn bijna afloopt. Daarnaast kan een sms-bericht gestuurd worden naar zijn/haar mobiele telefoon.
4. Voor Digitale Extra's met een **onbepaalde looptijd** geldt dat het gebruiksrecht eindigt op het moment dat het contract eindigt. De Klant heeft te allen tijde het recht om een Digitale Extra met een onbeperkte looptijd via zijn/haar gebruikersaccount te beëindigen. Dit kan tot 23:59 uur op de laatste dag van de factuurperiode. De Verkoper dient Digitale Extra's met een onbeperkte looptijd met een opzegtermijn van minstens veertien dagen voor het einde van de factuurperiode op te zeggen. Wanneer de Verkoper opzegt, wordt de Klant daarvan in kennis gesteld via het door de Klant aangegeven communicatiekanaal, per e-mail of via een bericht in de berichteninbox van het Mercedes me gebruikersaccount. Daarnaast wordt een sms-bericht gestuurd naar het mobiele telefoonnummer van de Klant. Bij beëindiging worden de Digitale Extra's in het desbetreffende voertuig gedeactiveerd.
5. Het bovenstaande doet geen afbreuk aan het recht van zowel de Klant als de Verkoper om de overeenkomst te beëindigen vanwege een gegronde reden. De Verkoper heeft bijvoorbeeld een gegronde reden als de Klant twee maanden

niet heeft voldaan aan zijn betalingsverplichting voor een Digitale Extra met een onbepaalde looptijd en betaling in maandelijkse termijnen. Opzegging met een gegronde reden geschiedt schriftelijk, waaronder voor de Verkoper per e-mail of via een bericht naar de berichteninbox in de Mercedes me gebruikersaccount in combinatie met een sms-bericht naar het mobiele telefoonnummer van de Klant en voor de Klant per e-mail naar het CAC. De verkoop of permanente terbeschikkingstelling of afgifte van het voertuig geeft de Klant geen recht op buitengewone beëindiging vanwege een gegronde reden.

6. Wanneer de Klant geen toegang heeft zijn/haar gebruikersaccount of tot het desbetreffende voertuig, kan hij/zij alleen opzeggen via een e-mail naar het opgegeven contactadres met inachtneming van een opzegtermijn van zeven dagen voor het eind van de desbetreffende factuurperiode. Hetzelfde geldt in het geval Verkoper vanwege een gegronde reden de Diensten blokkeert of de " Gebruiksvoorwaarden voor Mercedes me connect en smart control services " beëindigt. In die gevallen vindt er ook geen (evenredige) restitutie aan de Klant plaats.
7. In het geval van Digitale Extra's die **permanent geactiveerd** zijn, heeft de Klant recht op permanent gebruik voor onbepaalde tijd gedurende de levensduur van het voertuig nadat hij/zij het voertuig heeft gekocht. Om de Digitale Extra's te activeren moet de Klant zijn/haar voertuig gedurende de activatie aan het Mercedes me gebruikersaccount hebben gekoppeld. Om de Digitale Extra's te activeren moet het voertuig eenmaal gestart worden, waarna er een verbinding met de back-end infrastructuur van het voertuig van Mercedes-Benz AG moet worden gemaakt. De Klant kan nadere informatie vinden in zijn/haar Mercedes me gebruikersaccount. Om te controleren of de Digitale Extra geactiveerd is, maakt het voertuig regelmatig verbinding met de back-end infrastructuur van het voertuig van Mercedes-Benz AG en geeft dan het chassisnummer van het voertuig door. Daarnaast wordt er via de verbinding regelmatig informatie doorgegeven over de Digitale Extra die in het voertuig is geactiveerd. Permanent geactiveerde Digitale Extra's kunnen na activatie blijvend gebruikt worden, zelfs als de verbinding van het voertuig met het Mercedes me gebruikersaccount na activatie verbroken wordt.

## H. Beschikbaarheid en overdracht van Digitale Extra's

1. Als de Verkoper de bestelde Digitale Extra niet aan de Klant ter beschikking kan stellen en dit niet aan de Verkoper te wijten is, omdat Mercedes-Benz AG de Digitale Extra niet aan de Verkoper heeft overdragen ondanks het bestaan van een contract daartoe, kan de Verkoper het contract met de Klant annuleren. Als Digitale Extra's die reeds eerder zijn betaald niet overgedragen kunnen worden, dient de Verkoper de Klant daarvan onmiddellijk op de hoogte te stellen via het

door de Klant aangegeven communicatiekanaal, per e-mail of via een bericht naar de berichteninbox van het Mercedes me gebruikersaccount, in combinatie met een sms-bericht naar het mobiele telefoonnummer van de Klant. Daarnaast dient de Verkoper de Klant de reeds betaalde bedragen terug te betalen. Dit doet geen afbreuk aan verdere rechten die de Klant heeft op grond van de wet.

2. Een gedeeltelijke overdracht van Diensten in het geval twee of meer op vergoedingenbasis geleverde Diensten worden besteld is toegestaan voor zover de Klant dit redelijk vindt.
3. Als de Verkoper vanwege overmacht of een bedrijfsstoring bij de Verkoper of Mercedes-Benz AG tijdelijk verhinderd is om de op vergoedingenbasis geleverde dienst over te dragen zonder dat dit hem aan te rekenen is, is hij niet langer gehouden zijn verplichtingen na te komen zolang de overmacht of bedrijfsstoring duurt.
4. Als soortgelijke storingen ertoe leiden dat nakoming van contractuele verplichtingen meer dan veertien dagen na aanvaarding van de bestelling wordt opgeschort of dat een bindende overdrachtsdatum niet wordt gehaald, kan de Klant het contract beëindigen. Dit doet geen afbreuk aan verdere rechten.

## **I. Klachten over diensten**

1. De Klant kan zijn/haar vragen en klachten richten aan:

Mercedes-Benz Nederland B.V.  
Customer Assistance Centre Maastricht N.V (CAC)  
Postbus 1456  
6201 BL Maastricht

Contactformulier	Telefoonnummer*
------------------	-----------------

<a href="#">Link to contact form</a>	00800 9 777 77 77
--------------------------------------	-------------------

\*Gratis vanaf een vaste lijn, kosten voor mobiele telefoongesprekken kunnen variëren

N.B.: Zoals beschreven in de gebruiksvoorwaarden voor Mercedes me connect en smart control services van Verkoper kunnen zich beperkingen, onvolkomenheden en storingen voordoen in de Digitale Extra's. Daarnaast kunnen de Diensten wijzigen zoals beschreven in de tussen de Klant en Verkoper tot stand gekomen overeenkomst of zoals beschreven in de online Mercedes me Store.

2. De beschrijving van de Digitale Extra's in de online Mercedes me Store of in de desbetreffende gebruiksvoorwaarden voor Mercedes me connect en smart control services van Verkoper geven geen aanleiding tot *garantie* of *aankooprisico, ongeacht de fout*.
3. Dit artikel is niet van toepassing op vorderingen tot schadevergoeding. Die worden geregeld onder de aansprakelijkheid.

## **J. Aansprakelijkheid**

1. In het geval de Verkoper op grond van toepasselijke wetgeving aansprakelijk is voor schade veroorzaakt door nalatigheid, is de aansprakelijkheid van de Verkoper als volgt beperkt: Er is alleen sprake van aansprakelijkheid in het geval van niet-nakoming van materiële verplichtingen die voortvloeien uit het contract voor het gebruik van de Diensten, bijvoorbeeld verplichtingen die in overeenstemming met de inhoud en het doel van het contract onder de gebruiksvoorwaarden aan de Verkoper zijn opgelegd of waarvan nakoming een vereiste is voor de zorgvuldige en juiste uitvoering van het contract, op welke verplichtingen de Klant normaal gesproken vertrouwt en mag vertrouwen. Deze aansprakelijkheid is beperkt tot schade die voorzienbaar is op het moment van de totstandkoming van het contract.
2. Ontoerekenbare aansprakelijkheid van de Verkoper voor gebreken die reeds bestaan op het moment van de totstandkoming van het is uitgesloten.
3. Ongeacht de fout doet dit geen afbreuk aan de aansprakelijkheid van de Verkoper op basis van productaansprakelijkheid of als de Verkoper een garantie heeft gegeven.
4. Persoonlijke aansprakelijkheid van de wettelijke vertegenwoordigers, agenten en werknemers van de Verkoper is uitgesloten in het geval van schade als gevolg van nalatigheid van de Verkoper.
5. Bovengenoemde beperkingen en uitsluitingen van aansprakelijkheid zijn niet van toepassing op schade die het gevolg is van ernstige nalatigheid of opzettelijke niet-nakoming van de verplichtingen van de Verkoper, diens juridische vertegenwoordigers of agenten en ook niet in het geval van schade aan leven, lijf en gezondheid.

## **K. Slotbepalingen**



1. Indien de Klant een bedrijf of publiekrechtelijke rechtspersoon is, worden geschillen die voortvloeien uit de contractuele verhouding tussen de Klant en de Verkoper bij uitsluiting voorgelegd aan de rechtbank te Utrecht, Nederland. Deze rechtbank is ook bevoegd als de Klant zich niet in het rechtsgebied deze rechtbank bevindt, de Klant na de totstandkoming van het contract uit Nederland verhuist of zijn/haar normale verblijfplaats niet langer in Nederland heeft of de woonplaats of normale verblijfplaats van de Klant onbekend is.
2. Op de huidige verhouding tussen de Klant en de Verkoper is het recht van de Federale Republiek Nederland van toepassing met uitsluiting van het Verdrag der Verenigde Naties inzake internationale koopovereenkomsten van roerende zaken, **tenzij nationale voorschriften inzake consumentenbescherming onder het recht van het land waarin de Klant zijn/haar woonplaats of normale verblijfplaats heeft voorrang hebben ten gunste van de Klant.** Dit kan bijvoorbeeld leiden tot aansprakelijkheid van de Verkoper die verder gaat dan de in onderdeel J. beschreven aansprakelijkheid.
3. Indien één of meer van de bovenstaande bepalingen ongeldig zijn of worden, blijven de resterende bepalingen van kracht.
4. Adres voor procesmatige doeleinden:

Mercedes-Benz Nederland B.V., (3439 LD) Ravenswade 4, Nieuwegein, Nederland.

**Belangrijk:** Voor de uitoefening van het herroepingsrecht dient gebruik te worden gemaakt van het adres dat staat vermeld in de informatie over het herroepingsrecht. Wij verzoeken u de hierboven aangegeven CAC-hotline te gebruiken voor vragen en klachten.

#### L. Informatie over Onlinegeschillenbeslechting

De Europese Commissie heeft een internetplatform opgezet voor onlinegeschillenbeslechting. Via dit platform kunnen contractuele verplichtingen die voortvloeien uit online koopcontracten beslecht worden zonder dat er een rechter aan te pas komt. Via onderstaande link krijgt u toegang tot dit platform: <http://ec.europa.eu/consumers/odr>