

Allmänna Affärsvillkor för digitala tjänster

Mercedes-Benz Sverige AB

A. Användningsområde, säljarens identitet

Dessa Allmänna Affärsvillkor ("AAV") för digitala tjänster från Mercedes-Benz Sverige AB, Dockgatan 1, 211 12 Malmö, Sverige (i det följande "Säljare") gäller för köp av nyttjanderättigheter för digitala tjänster via Mercedes me Store.

B. Mercedes me Store

1. Operatören av Mercedes me Store är Mercedes-Benz Sverige AB.
2. Beställningsprocess
 - a. Genom att skicka beställningen ger kunden den aktuella Säljaren ett erbjudande om bindande avtal.
 - b. För att göra en beställning måste kunden vara inloggad på sitt Mercedes me-användarkonto och att det fordon kunden vill köpa tjänsten för är kopplat till kontot.
 - c. Beställningsprocessen går till på följande sätt:
 - Kunden väljer digitala tjänster och antal samt – såvida detta krävs – önskad löptid.
 - Kunduppgifterna som krävs för att hantera beställningen (t.ex. namn, adress, betalningssätt) kommer att hämtas från Mercedes me-användarkontot. Ändringar av dessa uppgifter gör kunden enbart på sitt Mercedes me-användarkonto.
 - I nästa steg väljer kunden betalningssätt och i förekommande fall leveranssätt.
 - I det sista steget kan kunden kontrollera all information ytterligare en gång och vid behov göra ändringar innan beställningsprocessen avslutas genom att klicka på beställningsknappen. Här kan kunden ta del av Säljarens allmänna affärsvillkor ("Säljarens allmänna affärsvillkor") samt ta del av ytterligare juridisk information från Säljaren, t.ex. information om ångerrätt och dataskydd.
 - d. Innan beställningen skickas kan kunden kontrollera samtliga inmatningar inklusive eventuella inmatningsfel och korrigera dessa med hjälp av pennsymbolen i respektive ämnesdel.
 - e. Vid beställning av digitala tjänster erhåller kunden bevis på mottagandet direkt när beställningen har mottagits (beställningsbekräftelse).
 - f. Beställningsdata sparas av Mercedes-Benz Sverige AB för att genomföra beställningen.

- g. Kunden kan därutöver se sin beställningshistorik i Mercedes me Store.
- 3. Priserna som visas anges inklusive lagstadgad moms.
- 4. Tillgängliga betalningsalternativ visas i början av beställningsprocessen.

C. Ingående av avtal vid beställning av digitala tjänster; aktivering

1. I och med avslutandet av beställningsprocessen i Mercedes me Store avger kunden ett rättsligt bindande erbjudande om ett avtal gentemot Säljaren. Avtalet om digitala tjänster kommer till stånd i och med Säljarens mottagande, som denne bekräftar i och med att beställningsbekräftelsen skickas. De rättsliga texter som gäller för beställningen (såsom Säljarens försäljningsvillkor, ångerrättsinformation och ångerformulär och i förekommande fall andra rättsliga texter) framgår av beställningsbekräftelsen i utskrivbar form och kan skrivas ut i form av filer. Denna beställningsbekräftelse får kunden via det kommunikationssätt som angetts av kunden antingen till dennes e-postadress eller till inkorgen "Mina meddelanden" tillhörande Mercedes me-användarkontot, i kombination med ett SMS-meddelande till sitt mobiltelefonnummer.
2. Omedelbart när beställningsprocessen har slutförts aktiverar Säljaren digitala tjänster. Vissa digitala tjänster aktiveras permanent. För att kunna använda digitala tjänster till fullo krävs i förekommande fall ytterligare åtgärder av kunden (t.ex. anslutning av fordonet till fordons-backend-infrastrukturen efter motorstart).

D. Ångerrätt för kunder

1. Information om ångerrätt

Information om ångerrätt

Ångerrätt

Du har rätt att inom 14 dagar ångra detta avtal utan att behöva ange något skäl.

Denna betänketid löper ut 14 dagar efter det att avtalet ingåtts.

Om du vill nyttja din ångerrätt ska du skicka oss Mercedes-Benz Sverige AB, Customer Assistance Center (CAC), Box 50531, 202 50 Malmö, Sverige, Telefon 00800 9 777 77 77, e-postadress: me-connect.swe@cac.mercedes-benz.com) ett klart och tydligt meddelande om ditt beslut att utnyttja din ångerrätt (t.ex. per e-post eller ett brev avsänt per post). ett klart och tydligt meddelande om ditt beslut att frånträda avtalet (t.ex. per fax, e-post eller ett brev avsänt per post). Du kan använda det bifogade exemplet på ångerblankett, men du måste inte använda den ångerblanketten.

För att uppfylla ångerfristen räcker det att du skickar ett meddelande om ditt utövande av ångerrätten innan ångerfristen har löpt ut.

Vad som händer om du utövar din ångerrätt

Om du ångrar avtal återbetalar vi alla betalningar, som vi erhållit från dig, inklusive eventuella leveranskostnaderna (med undantag för de ytterligare kostnader, som beror på att du valt en annan leveranstyp än den billigaste standardleverans som vi tillhandahåller) utan dröjsmål och senast inom fjorton dagar från och med den dag som meddelandet om återkallandet har kommit fram till oss. För denna återbetalning kommer vi att använda samma betalningsmedel som du själv har använt för den ursprungliga transaktionen, om du inte uttryckligen har kommit överens med oss om något annat. I vilket fall som helst kommer återbetalningen inte att kosta dig något.

2. Mall för ångerblankett

Mall för ångerblankett

(Om du vill frånträda avtalet fyller du i detta formulär och skickar tillbaka det)

- Till Mercedes-Benz Sverige AB, Customer Assistance Center (CAC), Box 50531, 202 50 Malmö, Sverige, Telefon 00800 9 777 77 77, e-postadress: me-connect.swe@cac.mercedes-benz.com
- Härmed ångrar jag/vi det avtal som ingåtts med mig/oss om köp av följande varor/utförandet av följande tjänster

- Beställd den/mottagen den
- Användarens/användarnas namn
- Användarens/användarnas adress
- Användarens/användarnas underskrift (endast vid meddelande i pappersformat)
- Datum

E. Priser

De angivna priserna är slutpriser för rätten att använda digitala tjänster för ett utvalt fordon och brukande av tjänsten under den överenskomna löptiden eller med engångsaktivering för obestämd tid.

F. Betalning

1. De enskilda stegen och alternativen för betalningen förklaras och beskrivs under beställningsprocessen i Mercedes me Store (Se punkt B ovanför).
2. Kunden kan vid beställningen av vissa digitala tjänster välja mellan en **engångsbetalning** eller en **månadsvis betalning**. Betalningen ska erläggas i förskott.
3. Vid förstagångsbetalning av en digital tjänst med månadsvis betalning får kunden en gratis **provmånad** för digitala tjänster i det valda fordonet och kan använda digitala tjänster gratis i en månad. Innan utgången av denna första provmånad kan kunden i enlighet med avsnitt G säga upp avtalet utan att detta innebär någon kostnad för kunden. Respektive period för den månadsvisa betalningen börjar alltid med den dag i månaden, som motsvarar dagen då avtalet ingicks och slutar den dagen i följande månad, som är en dag före dagen då avtalet ingicks ("Faktureringsperiod"). Nästa faktureringsdatum i den månadsvisa faktureringsperioden för respektive digital tjänst kan kunden se i sitt användarkonto.

G. Användningsrätt/löptid, användningskrav, uppsägning

1. Det finns digitala tjänster, som kunden kan **aktivera** för en viss löptid och digitala tjänster som **aktiveras permanent** utan löptid (obegränsat). Alla digitala tjänster är fordonsbundna och kan bara aktiveras för det valda fordonet.
2. Under hela löptiden för en aktiverad digital tjänst krävs att kunden har ett Mercedes me-användarkonto och ett fordon som är anslutet till detta och att kunden godkänner Mercedes-Benz Sverige AB "Användarvillkor avseende

Tjänsterna Mercedes me connect och smart control-tjänster” i respektive gällande version. Om kunden skulle radera sitt Mercedes me-användarkonto, koppla bort sitt fordon, återkalla sin accept till ”Användarvillkor avseende Tjänsterna Mercedes me connect och smart control-tjänster” i den aktuella versionen (oavsett skäl) eller flytta sin bostadsort utanför avtalsområdet för Mercedes me connect kan tjänsterna upphöra att fungera, men kundens skyldighet att betala för användningen av digitala tjänster upphör inte automatiskt. I dessa fall sker heller ingen återbetalning av redan betalade avgifter.

3. För digitala tjänster med en **tidsbegränsad löptid** upphör rätten till användning automatiskt i och med utgången av avtalets löptid. En förlängning av användningen är möjlig via Mercedes me Store och kräver en ny beställning från kundens sida. Säljaren har rätt att informera kunden via e-post eller ett meddelande i inkorgen ”Mina meddelanden” till Mercedes me-användarkontot i kombination med ett SMS-meddelande till kundens mobiltelefonnummer om att löptiden håller på att gå ut.
4. För digitala tjänster med **obegränsad löptid** upphör användningsrätten genom uppsägning. Kunden har rätt att när som helst säga upp en digital tjänst med obegränsad löptid via sitt användarkonto fram till sista dagen för Faktureringsperioden kl. 23:59. Säljaren kan säga upp digitala tjänster med obegränsad löptid med en tidsfrist på fjorton dagar i slutet på Faktureringsperioden. Säljarens uppsägning sker via det kommunikationssätt som kunden angett via e-post eller via ett meddelande i inkorgen ”Mina meddelanden” till Mercedes me-användarkontot, i kombination med ett SMS-meddelande till kundens mobiltelefonnummer. Vid en uppsägning avaktiveras produkterna i det berörda fordonet efter utgången av innevarande Faktureringsperiod.
5. Parts rätt till hävning påverkas inte av dessa villkor. Grund för hävning föreligger till exempel för Säljaren om kunden under två faktureringsperioder inte uppfyllt sina betalningsförpliktelser för en digital tjänst med obegränsad löptid och månadsvis betalning. Vid hävning ska part meddela motparten om hävningen i skrift; från Säljarens sida genom e-post eller meddelande i inkorgen ”Mina meddelanden” till Mercedes me-användarkonto, i kombination med ett SMS-meddelande till kundens mobiltelefonnummer och från kundens sida genom ett e-postmeddelande till CAC. Försäljning eller permanent överlåtelse av fordonet berättigar inte kunden till hävning.
6. Om kunden har raderat sitt användarkonto eller om det tillkopplade fordonet har frångopplats kan kunden endast säga upp detta avtal genom e-post till den angivna kontaktadressen. Uppsägning ska göras senast sju dagar innan påbörjande av faktureringsperiod för att denna inte skall börja löpa och

debiteras. Mercedes-Benz Sverige AB får spärra tjänsterna eller säga upp "Användarvillkor avseende Tjänsterna Mercedes me connect och smart control-tjänster" om hävningsgrundande skäl föreligger. Även i detta fall sker ingen (andelsmässig) återbetalning till kunden.

7. Digitala tjänster som **aktiveras permanent** ger rätt till obegränsad användning under det vid tillfället för köpet kopplade fordonets livstid efter fullgjort köp. För aktiveringen ska kunden ha kopplat sitt fordon till Mercedes me-användarkontot under aktiveringstiden. För att aktivera fordonet ska det startas en gång och en förbindelse till Mercedes-Benz AG fordons-backend-infrastruktur upprättas. Kunden hittar mer information på Mercedes me-användarkontot. För att kunna kontrollera om digitala tjänster har aktiverats upprättar fordonet regelbundet en förbindelse till Mercedes-Benz AG fordons-backend-infrastruktur och överför då fordonsidentifieringsnumret. Därutöver överförs vid denna förbindelse regelbundet uppgifter om vilken digital tjänst som är aktiverad i fordonet. Den permanent aktiverade digitala tjänster kan fortsätta att användas efter aktiveringen om det kopplade fordonet kopplas bort från Mercedes me-användarkontot.

H. Tillgänglighet och överföring av digitala tjänster

1. Om Säljaren utan egen förskyllan inte kan överföra den beställda digitala tjänster till kunden eftersom Mercedes-Benz AG inte har överfört digitala tjänster till Säljaren trots att ett tillhörande avtal finns så kan Säljaren häva avtalet med kunden. Om redan betalda digitala tjänster inte kan överföras så ska Säljaren så snart som möjligt informera kunden om detta med det kommunikationssätt som angetts av kunden, via e-post eller via meddelande till inkorgen "Mina meddelanden" till Mercedes me-användarkontot, och snarast återbetala det kunden betalat till kunden. Ytterligare rättsliga krav från kunden förblir opåverkade.
2. Delvisa överföringar av tjänster, när två eller flera avgiftsbelagda tjänster beställs, är tillåtna i den utsträckning som kunden kan anses godta detta.
3. Om force majeure eller annan driftsmässig störning förhindrar Säljaren eller Mercedes-Benz AG från att tillhandahålla kostnadsbelagda tjänster enligt detta avtal upphör parternas åtaganden under den tid då tjänsterna inte kan tillhandahållas p.g.a. dessa störningar, förutsatt att Säljaren eller Mercedes-Benz AG inte hade kunnat förutse eller förhindra störningarna som förhindrar tillhandahållandet av tjänsterna..
4. Om störningar enligt avsnittet ovan leder till en förskjutning av avtalsuppfyllandet med mer än fjorton dagar efter mottagningen av en sådan

beställning eller ett missat bindande överföringsdatum så kan kunden frånträda avtalet. Övriga rättigheter påverkas inte av detta.

I. Klagomål på tjänsterna

1. Kunden kan vända sig till följande kontakt med sina frågor och klagomål:

Customer Assistance Center (CAC)
Mercedes-Benz Sverige AB
Box 50531
202 50 Malmö
Sverige

Kontaktformulär Telefonnummer*
Länk till kontaktformulär 00800 9 777 77 77

*Avgiftsfritt via det fasta nätet, kostnad kan tillkomma vid samtal via mobilnätet

Observera: Såsom beskrivs i Mercedes-Benz Sverige AB "Användarvillkor avseende Tjänsterna för Mercedes me connect och smart control-tjänster" kan det förekomma begränsningar, inexaktheter, inverkningar och störningar hos digitala tjänster. Därutöver kan de tjänster såsom de beskrivs i avtalet mellan kunden och Mercedes-Benz Sverige AB eller såsom de beskrivs i Mercedes me Store ändras.

2. Ur beskrivningen för digitala tjänster i Mercedes me Store eller i de respektive Mercedes-Benz Sverige AB "Användarvillkor avseende Tjänsterna för Mercedes me connect och smart control-tjänster" går det inte att härleda en *garanti*, eller en *strikt risk vid införskaffandet*.
3. Detta avsnitt gäller inte skadeståndskrav. Dessa täcks av avsnitt J nedan.

J. Ansvar

1. Om Säljaren ansvar att ersätta skada som förorsakats kunden av oaktsamhet från Säljarens sida är begränsat till följande: Ansvar föreligger endast vid brott mot sådana väsentliga skyldigheter som framgår av avtalet och som utgör en oundgänglig del av tjänsterna, till exempel sådana skyldigheter, som användningsvillkoren skriftligen ålägger Säljaren i avtalets eller skyldigheter vars genomförande är en förutsättning för ett korrekt uppfyllande av avtalet och där kunden regelbundet litar på att de uppfylls. Detta ansvar är begränsat till sådana

typiska skador som kan förutses vid tidpunkten då avtalet trädde i kraft.

2. Avsiktligt lämnad tom
3. Säljarens ansvar för utställande av en garanti eller ansvar enligt den produktansvarslagen eller övriga gällande produktansvarslagar begränsas ej.
4. Säljarens juridiska ombud, ställföreträdande ombud och anställda ska inte ha något personligt ansvar för skador som orsakats på grund av vårdslöshet.
5. De ovanstående ansvarsbegränsningarna och den ovan nämnda ansvarsfriskrivningen gäller inte skador som beror på grov försumlighet eller uppsåt från Säljarens sida och vid personskador.

K. Slutbestämmelser

1. Är kunden en näringsidkare så är Malmö Tingsrätt uteslutande forum för alla tvister baserade på avtalsförhållandet mellan kunden och Säljaren. Samma laga forum gäller om kunden inte har något allmänt forum i sitt land, har flyttat sin folkbokföringsadress eller sin vanliga vistelseort till annat land efter att avtalet slöts eller om kundens folkbokföringsadress inte var känd vid tidpunkten för talan.
2. För det förhållandet mellan kunden och säljaren gäller svensk lag.
3. Skulle en eller flera av ovanstående bestämmelser sakna eller förlora sin verkan påverkar det inte de övriga bestämmelsernas verkan.
4. Adress för inlämnande av klagomål:

Mercedes-Benz Sverige AB, Dockgatan 1, 211 12 Malmö, Sverige

Viktigt: För utnyttjande av ångerrätten gäller adresserna som anges i uppgifterna om ångerrätten. Frågor och reklamationer riktar du till ovan angivna CAC-direktlinje.

L. Information om tvistlösning på webben

EU-kommissionen har inrättat en webbaserad plattform för tvistlösning online (en s.k. "ODR-plattform"). ODR-plattformen är ett verktyg för att lösa avtalstvister, som kan uppstå ur online-köpeavtal, utanför domstol . Du kommer till ODR-plattformen genom att klicka på följande länk: <http://ec.europa.eu/consumers/odr>

M. Avsiktligt lämnad tom