

Condizioni Generali per i Digital Extras

Mercedes-Benz Svizzera SA

A. Ambito di applicazione e identità del Venditore

Le presenti condizioni generali relative ai Digital Extras (di seguito «CG del Venditore») di Mercedes-Benz Svizzera SA, Bernstrasse 55, 8952 Schlieren, Svizzera (di seguito «Venditore») disciplinano l'acquisto dei diritti di utilizzo dei Digital Extras attraverso il Mercedes-Benz Store.

B. Mercedes-Benz Store e opzioni contrattuali

1. Il Mercedes-Benz Store è offerto e gestito da Mercedes-Benz Svizzera SA.
2. In linea di principio, nel Mercedes-Benz Store il Cliente può scegliere tra le seguenti opzioni contrattuali per quanto riguarda i Digital Extras:
 - a. Messa a disposizione dei Digital Extras per una durata contrattuale non specificata con pagamento mensile e possibilità di disdetta mensile (di seguito «abbonamento»);
 - b. Messa a disposizione dei Digital Extras per una durata contrattuale stabilita;
 - c. Messa a disposizione dei Digital Extras senza limiti di tempo.
3. Processo di ordinazione nel Mercedes-Benz Store
 - a. Con l'invio dell'ordine, il Cliente presenta un'offerta vincolante di contratto al Venditore.
 - b. Per effettuare un ordine, il Cliente deve essersi autenticato nel proprio account utente Mercedes-Benz e aver collegato la sua vettura all'account.
 - c. Il processo di ordinazione si articola nei seguenti passaggi:
 - Il Cliente seleziona il tipo e il numero dei prodotti desiderati nonché l'opzione contrattuale desiderata.
 - I dati personali del Cliente necessari per l'elaborazione dell'ordine (ad es. nome, indirizzo, metodo di pagamento) provengono dall'account utente Mercedes-Benz. Le modifiche a questi dati vengono apportate dal Cliente esclusivamente nell'account utente Mercedes-Benz.
 - In una fase successiva, il Cliente seleziona una modalità di pagamento ed eventualmente il metodo di consegna.
 - Nel passaggio finale il Cliente può riesaminare nuovamente tutte le informazioni e, ove necessario, correggerle prima di completare il processo di ordinazione cliccando sul pulsante d'ordine. A questo punto il Cliente può prendere atto delle CG del Venditore nonché degli altri testi legali, quali la policy e il modulo di recesso e l'informativa sulla protezione dei dati.
 - d. Prima di inviare l'ordine, il Cliente può verificare tutte le voci, inclusi eventuali errori di immissione, e correggerle usando i tasti che riportano il simbolo della matita nel rispettivo blocco tematico.
 - e. Una volta effettuato l'ordine dei Digital Extras, il Cliente riceve la conferma (conferma d'ordine) non appena l'ordine viene ricevuto.
 - f. I dati dell'ordine vengono conservati da Mercedes-Benz Svizzera SA per

l'elaborazione dell'ordine.

- g. Il Cliente può inoltre visualizzare lo storico dei suoi ordini nel Mercedes-Benz Store.
4. I prezzi indicati sono comprensivi dell'IVA prevista per legge.
5. Le modalità di pagamento disponibili vengono visualizzate all'inizio della procedura di ordinazione.
6. Le prestazioni del rispettivo Digital Extra, le relative condizioni di utilizzo, disponibilità ed eventuali ulteriori informazioni si trovano, salvo diversamente disposto dalle presenti CG del Venditore, nella descrizione del relativo servizio sulla pagina dei dettagli del prodotto nel Mercedes-Benz Store. L'entità delle prestazioni può variare a seconda del tipo di vettura e dell'equipaggiamento.
Sempre sulla pagina dei dettagli del prodotto, effettuando il login nel Mercedes-Benz Store con il proprio account utente Mercedes-Benz, il Cliente può visualizzare nel concreto quali Digital Extras sono tecnicamente funzionanti e utilizzabili per la vettura collegata.
Se vengono offerti più Digital Extras in un unico pacchetto, il prezzo totale indicato vale per il pacchetto, indipendentemente dal fatto che nel pacchetto non sia possibile utilizzare singoli Digital Extras per mancanza di disponibilità tecnica.

C. Conclusione del contratto per l'ordinazione dei Digital Extras; attivazione e abilitazione

1. Al completamento del processo di ordinazione nel Mercedes-Benz Store, il Cliente effettua al Venditore un'offerta legalmente vincolante di stipula di un contratto. Il contratto relativo ai Digital Extras si intende concluso con l'accettazione da parte del Venditore, espressa mediante l'invio di una conferma d'ordine. I testi legali applicabili all'ordinazione (quali CG del Venditore, policy e modulo di recesso ed eventuali ulteriori testi legali) possono essere visualizzati nella conferma d'ordine in formato stampabile e da qui stampati come file. Il Cliente riceve tale conferma d'ordine tramite il canale di comunicazione da lui scelto, vale a dire al suo indirizzo e-mail oppure nella casella «I miei messaggi» dell'account utente Mercedes-Benz, nonché un SMS al suo numero di cellulare.
2. Per i Digital Extras forniti al Cliente in **abbonamento** o per una **durata contrattuale stabilita**, l'attivazione e l'inizio della durata contrattuale si verificano subito dopo la conclusione del contratto, in conformità con la sezione C, punto 1.
In pochi casi eccezionali, è possibile ritardare l'inizio della durata contrattuale per i Digital Extras forniti al Cliente per una **durata contrattuale stabilita**, perché sono necessari ulteriori passaggi da parte del Cliente (ad es. collegamento della vettura con il relativo sistema backend dopo l'avvio del motore).
I Digital Extras forniti al Cliente per **un periodo illimitato** vengono attivati dal Venditore in modo permanente subito dopo la conclusione del contratto. Anche in questo caso potrebbero essere necessari eventuali ulteriori passaggi da parte del Cliente (ad es. collegamento della vettura con il relativo sistema backend dopo l'avvio del motore), si veda a tal proposito la sezione G, punto 3.
3. In casi eccezionali, dopo la conclusione del contratto, possono passare diverse ore prima che il Cliente possa utilizzare interamente i Digital Extras.

D. Diritto di recesso per i consumatori

1. Informativa sul diritto di recesso

Informativa sul diritto di recesso

Diritto di recesso

Lei ha il diritto di recedere dal presente contratto, senza indicarne le ragioni, entro 14 giorni.

Il periodo di recesso termina 14 giorni dopo la data della conclusione del contratto.

Per esercitare il diritto di recesso, lei è tenuto a informarci (Mercedes-Benz Svizzera SA, c/o Mercedes-Benz Customer Assistance Centre Maastricht N.V (CAC), P.O. Box 1456, 6201 BL Maastricht, Paesi Bassi, telefono 00800 9 777 77 77, e-mail me-connect.che@cac.mercedes-benz.com) della sua decisione di recedere dal presente contratto tramite una dichiarazione esplicita (ad es. una lettera inviata per posta o posta elettronica). A tal fine può utilizzare il modulo tipo di recesso allegato, ma non è obbligatorio.

Per rispettare il termine di recesso, è sufficiente che lei invii la comunicazione relativa all'esercizio del diritto di recesso prima della scadenza del periodo di recesso.

Effetti del recesso

Se lei recede dal presente contratto, le saranno rimborsati tutti i pagamenti che ha effettuato a nostro favore, compresi i costi di consegna (ad eccezione dei costi supplementari derivanti dalla sua eventuale scelta di un tipo di consegna diverso dal tipo meno costoso di consegna standard da noi offerto), senza indebito ritardo e in ogni caso non oltre 14 giorni dal giorno in cui siamo informati della sua decisione di recedere dal presente contratto. Detti rimborsi saranno effettuati utilizzando lo stesso mezzo di pagamento da lei usato per la transazione iniziale, salvo che lei non abbia espressamente convenuto altrimenti; in ogni caso, non dovrà sostenere alcun costo quale conseguenza di tale rimborso.

Il diritto di recesso spetta esclusivamente ai consumatori. Per consumatore si intende ogni persona fisica che concluda un negozio giuridico per scopi prevalentemente estranei all'attività commerciale o professionale eventualmente svolta.

2. Modulo tipo di recesso

Modulo tipo di recesso

(Compilare e restituire il presente modulo se si desidera recedere dal contratto):

- Destinatario: Mercedes-Benz Svizzera SA, c/o Mercedes-Benz Customer Assistance Centre Maastricht N.V (CAC), P.O. Box 1456, 6201 BL Maastricht, Paesi Bassi, e-mail me-connect.che@cac.mercedes-benz.com.
 - Con la presente io rescinderò/noi rescinderemo (*) il contratto da me/noi (*) concluso relativo all'acquisto dei seguenti servizi (*)/all'erogazione del seguente servizio (*) Ordinato il (*) / ricevuto il (*) Nome del consumatore/dei consumatori
 - Indirizzo del consumatore/dei consumatori
 - Firma del consumatore/dei consumatori (solo in caso di comunicazione in formato cartaceo)
 - Data
- (*) Cancellare la dicitura non pertinente.

E. Prezzi

I prezzi indicati sono da intendersi come prezzi finali per l'utilizzo dei Digital Extras per una vettura selezionata, inclusa l'attivazione per la durata contrattuale concordata o l'abilitazione una tantum in caso di messa a disposizione senza limiti di tempo.

F. Pagamento

1. Le singole fasi e modalità di pagamento vengono spiegate e descritte nel Mercedes-Benz Store durante il processo di ordinazione.
2. Il pagamento per i Digital Extras che il Cliente acquista come abbonamento avviene **mensilmente**. Il pagamento per i Digital Extras che il Cliente acquista per una durata contrattuale stabilita o per un periodo illimitato viene effettuato **una sola volta**. Il pagamento è sempre dovuto in anticipo.
3. Ordinando per la prima volta un Digital Extra in abbonamento, il Cliente riceve un mese di **prova gratuito** per il Digital Extra nella vettura selezionata. Il rispettivo **periodo di fatturazione** per il pagamento mensile decorre sempre il giorno del mese corrispondente a quello della conclusione del contratto e termina il giorno precedente il giorno della conclusione del contratto nel mese successivo. Il Cliente può visualizzare la data di fatturazione successiva del periodo di fatturazione mensile per il rispettivo Digital Extra nel Mercedes-Benz Store alla voce «I miei ordini» / «Tutti gli abbonamenti».

G. Diritto e condizioni di utilizzo

1. Esistono Digital Extras che il Cliente può **attivare** per un determinato periodo e Digital Extras che vengono **sbloccati in modo permanente**, senza scadenza fissa (senza limiti).

Tutti i Digital Extras sono collegati a una vettura e possono essere attivati o abilitati solo

per la vettura scelta.

2. L'utilizzo dei Digital Extras da parte del Cliente, forniti in abbonamento o per una durata contrattuale stabilita, richiede l'accettazione permanente delle «Condizioni di utilizzo per i Digital extras di Mercedes-Benz e smart control» (di seguito «CG Digital Extra MB») di Mercedes-Benz Svizzera SA e delle condizioni di utilizzo dell'ID Mercedes me nella versione rispettivamente in vigore, il collegamento permanente della vettura con l'account utente Mercedes-Benz, nonché l'attivazione dei Digital Extras.
Se il Cliente dovesse (anche per gravi motivi) disdire almeno una delle summenzionate condizioni di utilizzo, scollegare la vettura, disattivare i Digital Extras o trasferire il proprio domicilio al di fuori del rispettivo territorio contrattuale Digital Extra, i Digital Extras non potranno più essere forniti e non saranno più utilizzati dal Cliente. Allo stesso modo ciò non lo esenterà dall'obbligo di pagamento per l'utilizzo dei Digital Extras. In tal caso non sarà effettuata alcuna restituzione (pro rata) degli importi già versati.
3. Per poter acquistare i Digital Extras, messi a disposizione del Cliente senza limiti di tempo e quindi abilitati in modo permanente da parte del Venditore, il Cliente deve aver collegato la vettura all'account utente Mercedes-Benz per la durata dell'attivazione affinché quest'ultima possa avvenire. Per l'attivazione, la vettura deve essere avviata una volta e deve essere stabilita una connessione con l'infrastruttura di backend di Mercedes-Benz SA. Il Cliente può trovare ulteriori informazioni sul suo account utente Mercedes-Benz. Per verificare se il Digital Extra è stato attivato, la vettura stabilisce regolarmente una connessione con l'infrastruttura di backend di Mercedes-Benz SA trasmettendo il numero di identificazione del veicolo. Inoltre, durante tale connessione, si trasmettono regolarmente informazioni relative a quale Digital Extra sia attivato nella vettura. Il Digital Extra permanentemente attivato può continuare a essere usato dopo l'attivazione persino se la vettura è scollegata dall'account utente Mercedes-Benz.
4. Al Cliente vengono forniti gli aggiornamenti del software per i Digital Extras in base agli obblighi di legge.
5. La messa a disposizione e l'utilizzo dei Digital Extras sono inoltre soggetti alle disposizioni delle CG Digital Extra MB nella versione rispettivamente in vigore, le quali devono essere accettate dal Cliente.

H. Durata, risoluzione e cambio del contratto

1. Per i Digital Extras con una **durata contrattuale stabilita**, il diritto all'utilizzo cesserà automaticamente al termine della durata contrattuale concordata, senza necessità di una risoluzione separata. Un'estensione della possibilità di utilizzo può essere acquistata attraverso il Mercedes-Benz Store e implica un nuovo ordine.
Il Venditore ha diritto a informare il Cliente dell'imminente scadenza della durata contrattuale in questione tramite il canale di comunicazione da lui scelto, vale a dire al suo indirizzo e-mail o inviando un messaggio alla casella «I miei messaggi» dell'account utente Mercedes-Benz, nonché con un SMS al suo numero di cellulare.
2. Per i Digital Extras acquistati dal cliente **in abbonamento**, il diritto all'utilizzo vale inizialmente per una durata contrattuale non specificata, ma termina con la risoluzione del contratto. Il Cliente può disdire l'abbonamento in qualsiasi momento alla fine di un periodo di fatturazione, ossia fino alle ore 23:59 dell'ultimo giorno del periodo di

fatturazione, accedendo al Mercedes-Benz Store, alla sezione «I miei ordini» / «I miei abbonamenti» e cliccando sul pulsante «Disdire abbonamento».

Il Venditore ha il diritto di disdire l'abbonamento con un preavviso di 14 giorni dalla fine del periodo di fatturazione.

La risoluzione da parte del Venditore viene notificata al Cliente tramite il canale di comunicazione da lui scelto, vale a dire al suo indirizzo e-mail oppure nella casella «I miei messaggi» dell'account utente Mercedes-Benz, nonché con un SMS al suo numero di cellulare.

In caso di risoluzione i Digital Extras nella vettura interessata saranno disattivati al termine del contratto.

3. Viene fatto salvo per il Cliente e per il Venditore il diritto di risoluzione straordinaria per buona causa. La cessione o la trasmissione della vettura in via definitiva non danno diritto al Cliente alla risoluzione straordinaria per gravi motivi. Un esempio di buona causa per il Venditore è quando il Cliente non ha adempiuto al proprio obbligo di pagamento di un Digital Extra da lui acquistato in abbonamento per due periodi di fatturazione consecutivi.

La risoluzione per buona causa deve avvenire in forma testuale. Per il Venditore ciò significa effettuare la comunicazione attraverso il canale di comunicazione scelto dal Cliente, vale a dire scrivendo al suo indirizzo e-mail oppure inviando un messaggio alla casella «I miei messaggi» dell'account utente Mercedes-Benz, oltre a un SMS al suo numero di cellulare. Per il Cliente, la risoluzione in forma testuale può essere effettuata, ad esempio, tramite e-mail al CAC (si veda sezione J, punto 1).

4. Senza accesso all'account utente Mercedes-Benz o alla rispettiva vettura, la risoluzione da parte del Cliente è possibile solo tramite posta elettronica all'indirizzo di contatto indicato, con un preavviso di sette giorni prima della fine del rispettivo periodo di fatturazione. Lo stesso vale nel caso in cui Mercedes-Benz Svizzera SA blocchi i Digital Extras o cessi le CG Digital Extra MB per buona causa. Anche in questo caso non viene effettuata alcuna restituzione (pro rata) per il Cliente.

5. Per i Digital Extras messi a disposizione del Cliente **per un periodo illimitato** e quindi attivati in modo permanente dal Venditore, dopo l'acquisto il Cliente ha diritto all'utilizzo permanente per un periodo indefinito per la durata utile della vettura.

6. Per i Digital Extras acquistati **in abbonamento**, il Cliente ha la possibilità di passare a un altro abbonamento annullando l'abbonamento precedentemente acquistato, in conformità con la sezione H, punto 2, e di ordinare un nuovo abbonamento nel Mercedes-Benz Store.

Per i Digital Extras acquistati dal Cliente per una **durata contrattuale stabilita**, il Cliente ha la possibilità di passare a un abbonamento prima della scadenza concordata del contratto oppure può selezionare e ordinare un altro prodotto nel Mercedes-Benz Store. Tuttavia, in questo caso il Cliente rinuncia completamente a ciò che rimane della durata contrattuale stabilita e finora utilizzata, nonché a qualsiasi rimborso (pro rata) dei costi.

I. Disponibilità e cessione di Digital Extras

1. Se il Venditore, per cause a lui non imputabili, non può fornire al Cliente il Digital Extra ordinato perché Mercedes-Benz SA non ha fornito il Digital Extra al Venditore nonostante sussista un accordo in tal senso, il Venditore potrà recedere dal contratto con il Cliente. Qualora i Digital Extras precedentemente saldati non possano essere forniti, il Venditore dovrà informare senza indebito ritardo il Cliente tramite il canale di comunicazione da lui scelto, vale a dire al suo indirizzo e-mail oppure nella casella «I miei messaggi» dell'account utente Mercedes-Benz, nonché con un SMS al suo numero di cellulare, e dovrà provvedere al rimborso immediato a favore del Cliente dei pagamenti già effettuati. Quanto sopra non inficerà ulteriori diritti spettanti per legge al Cliente.
2. Le cessioni parziali di Digital Extras, a fronte dell'ordinazione di due o più Digital Extras a pagamento, sono consentite nella misura in cui siano ritenute accettabili dal Cliente.
3. Le cause di forza maggiore e le interruzioni operative che si verificano presso il Venditore o presso Mercedes-Benz SA e che temporaneamente non consentono al Venditore, per cause a lui non imputabili, di fornire i Digital Extras, comportano, per lo stesso Venditore, l'esenzione dall'obbligo di adempimento durante il periodo di irregolarità o di ritardo causato da tali circostanze.
4. Qualora simili interruzioni comportino un differimento degli obblighi contrattuali per oltre 14 giorni dall'accettazione dell'ordine o l'impossibilità di fissare e rispettare una data vincolante per la messa a disposizione, il Cliente può recedere dal contratto. Quanto sopra non inficia ulteriori diritti spettanti al Cliente.

J. Reclami relativi ai Digital Extras

1. Il Cliente potrà rivolgere le proprie domande e reclami al seguente contatto:

Mercedes-Benz Customer Assistance Center Maastricht N.V. (CAC)
P.O. Box 1456
6201 BL – Maastricht
Paesi Bassi

Modulo di contatto: [Link al modulo di contatto](#)

Numero di telefono*: 00800 9 777 77 77

* Servizio gratuito da rete fissa; le tariffe di telefonia mobile possono variare.

Nota: come indicato nelle CG Digital Extra MB di Mercedes-Benz Svizzera SA, i Digital Extras potrebbero essere soggetti a restrizioni, imprecisioni, limitazioni e interruzioni. Inoltre, i Digital Extras potrebbero cambiare come indicato nelle CG Digital Extra MB di Mercedes-Benz Svizzera SA o come descritto nel Mercedes-Benz Store.

2. La descrizione dei Digital Extras nel Mercedes-Benz Store o nelle CG Digital Extra MB di Mercedes-Benz Svizzera SA non costituisce alcuna *garanzia* né un *rischio di fornitura per cui si escludano responsabilità*.
3. La presente sezione J non si applica a richieste di risarcimento danni. Tali richieste rientrano nella sezione K responsabilità.

K. Responsabilità

1. Qualora il Venditore sia tenuto a farsi carico di un danno causato da negligenza lieve ai sensi della legge applicabile, il Venditore risponde nei seguenti modi: la responsabilità sussiste esclusivamente in caso di violazione di obblighi sostanziali e immanenti derivanti dal contratto per l'utilizzo dei Digital Extras, quali quelli posti a carico del Venditore dalle CG del Venditore in ragione del contenuto e della finalità del contratto o che debbano essere necessariamente adempiuti per rendere possibile la corretta esecuzione del contratto e sul cui adempimento il Cliente fa e può fare normalmente affidamento. Tale responsabilità è limitata ai danni tipici e prevedibili al momento dell'entrata in vigore del contratto.
2. Le limitazioni di responsabilità e l'esclusione di responsabilità di cui sopra non si applicano ai danni derivanti da una violazione dolosa o con colpa grave degli obblighi del Venditore, del suo rappresentante legale o dei suoi ausiliari, nonché in caso di decesso, lesioni e danni alla salute.

L. Disposizioni finali

1. Qualora il Cliente sia un commerciante, una persona giuridica di diritto pubblico o un fondo speciale di diritto pubblico, la competenza esclusiva a decidere su tutte le controversie derivanti dal rapporto contrattuale tra il Cliente e il Venditore è Stoccarda, Germania. Il foro competente è lo stesso qualora il Cliente non disponga di un foro generale sul suolo nazionale, abbia spostato il proprio luogo di residenza fuori dal confine nazionale dopo la conclusione del contratto oppure qualora sia sconosciuto il suo luogo di residenza o di domicilio abituale al momento della presentazione del ricorso.
2. Il presente rapporto tra il Cliente e il Venditore è regolato in base al diritto svizzero, a esclusione della Convenzione delle Nazioni Unite sui contratti di compravendita internazionale di merci, **nella misura in cui per i consumatori, ai sensi della legislazione dello Stato in cui il Cliente ha la residenza o la dimora abituale, procedano a vantaggio del Cliente.** Ciò potrebbe comportare ad esempio un'estensione della responsabilità del Venditore rispetto a quanto stabilito dalla sezione J.
3. Qualora una o più di una delle suddette clausole dovesse risultare o diventare nulla, ciò non pregiudicherà la validità delle restanti disposizioni.
4. Indirizzo per la notifica del ricorso:

Mercedes-Benz Svizzera SA, Bernstrasse 55, 8952 Schlieren, Svizzera

Importante: ai fini dell'esercizio del diritto di recesso valgono gli indirizzi indicati nelle informazioni sul diritto di recesso. Domande e reclami possono essere rivolte alla hot line CAC di cui sopra.