

Conditions générales pour les Service connectés

Mercedes-Benz Suisse SA

A. Champ d'application et identité du Vendeur

Les présentes conditions générales pour les Service connectés (ci-après «CG du Vendeur») de Mercedes-Benz Suisse SA, Bernstrasse 55, 8952 Schlieren, Suisse (ci-après dénommé le «Vendeur») s'appliquent à l'achat des droits d'utilisation des Service connectés via le Mercedes-Benz Store.

B. Mercedes-Benz Store et options contractuelles

1. Le Mercedes-Benz Store est proposé et exploité par Mercedes-Benz Suisse SA.
2. Dans le Mercedes-Benz Store, le Client peut en principe choisir parmi les options de contrat suivantes pour les Service connectés :
 - a. Mise à disposition des Service connectés pour une durée contractuelle illimitée avec paiement mensuel et possibilité de résiliation mensuelle (ci-après dénommé «Abonnement») ;
 - b. Mise à disposition des Service connectés pour une durée contractuelle limitée ;
 - c. Mise à disposition illimitée dans le temps des Service connectés ;
3. Processus de commande dans le Mercedes-Benz Store
 - a. En envoyant la commande, le Client soumet une offre contraignante de contrat au Vendeur concerné.
 - b. Pour passer une commande, le Client doit s'être connecté à son compte utilisateur Mercedes-Benz et avoir relié son véhicule à son compte.
 - c. Le processus de commande comprend les étapes suivantes :
 - Le Client sélectionne le type et le nombre de produits qu'il veut acquérir ainsi que l'option de contrat souhaitée.
 - Les données personnelles du Client nécessaires au traitement de la commande (par exemple nom, adresse, moyen de paiement) proviennent du compte utilisateur Mercedes-Benz. Le Client peut effectuer des modifications concernant ces données exclusivement dans le compte utilisateur Mercedes-Benz.
 - Dans un deuxième temps, le Client sélectionne une méthode de paiement et, le cas échéant, le mode de livraison.
 - Dans la dernière étape, le Client peut revoir à nouveau toutes les informations et, le cas échéant, les corriger avant de terminer le processus de commande en cliquant sur le bouton de commande. A ce stade, le Client peut prendre connaissance des CG du Vendeur et consulter d'autres textes juridiques, tels que les informations concernant la révocation, le formulaire de révocation et les informations sur la protection des données.
 - d. Avant d'envoyer la commande, le Client a la possibilité de vérifier toutes les informations saisies, y compris d'éventuelles erreurs de saisie, et de les corriger à l'aide des boutons symbolisés par un stylo dans les champs thématiques concernés.

- e. Une fois la commande d'Service connectés passée, dès réception de celle-ci, une note d'acceptation est envoyée au Client (confirmation de commande).
 - f. Les données de la commande sont stockées par Mercedes-Benz Suisse SA afin de traiter celle-ci.
 - g. Le Client a également la possibilité de consulter son historique de commandes dans le Mercedes-Benz Store.
4. Les prix affichés incluent la TVA en vigueur.
5. Les options de paiement disponibles sont affichées au début du processus de commande.
6. Sauf indication contraire dans les présentes CG, l'étendue des services des différents Service connectés, leurs conditions d'utilisation, leurs disponibilités et, le cas échéant, d'autres informations figurent dans la description des services affichée dans la page détaillée du produit dans le Mercedes-Benz Store. L'étendue des services peut varier en fonction du type de véhicule et de l'équipement.
- Le Client peut également consulter sur la page détaillée du produit quels sont les Service connectés qui fonctionnent et qui peuvent être utilisés concrètement sur le véhicule associé en se connectant au Mercedes-Benz Store avec son compte utilisateur Mercedes-Benz.
- Si plusieurs Service connectés sont proposés dans un seul pack, le prix global affiché pour le pack s'applique, indépendamment du fait que certains Service connectés du pack ne puissent pas être utilisés en raison d'un manque de disponibilité technique.

C. Conclusion d'un contrat lors de la commande des Service connectés ; activation et autorisation

1. En effectuant le processus de commande via le Mercedes-Benz Store, le Client fait au Vendeur une proposition contractuelle juridiquement contraignante. Le contrat pour les Service connectés est conclu après acceptation du Vendeur, qu'il confirme par l'envoi de la confirmation de commande. Les textes juridiques applicables à la commande (comme les CG du Vendeur, les informations concernant la révocation, le formulaire de révocation et, le cas échéant, d'autres textes juridiques) peuvent être consultés dans la confirmation de commande en format imprimable, et peuvent être imprimés sous forme de fichier. Cette confirmation de commande est envoyée au Client soit directement à son adresse e-mail, soit dans la boîte de réception «Mes messages» de son compte utilisateur Mercedes-Benz ainsi que par un SMS envoyé à son numéro de téléphone portable.
2. Dans le cas des Service connectés mis à disposition du Client dans **l'Abonnement** ou pour une **durée de contrat fixe donnée**, leur activation s'effectue immédiatement après la conclusion du contrat, date à laquelle la durée du contrat commence également à courir, conformément à la section C. chiffre 1.
- Dans quelques cas exceptionnels, le début de la durée du contrat peut être retardé pour les Service connectés mis à disposition du Client pour une **durée de contrat limitée**, car le Client doit prendre des mesures supplémentaires (p. ex. connexion du véhicule à l'infrastructure back-end du véhicule après le démarrage du moteur).
- Les Service connectés mis à disposition du Client **de manière illimitée** dans le temps sont activés durablement par le Vendeur immédiatement après la conclusion du contrat. Le cas échéant, d'autres étapes sont également nécessaires à cet effet (p. ex.

connexion du véhicule à l'infrastructure back-end après le démarrage du véhicule), voir à ce sujet la section G. chiffre 3.

3. Dans des cas exceptionnels, il peut s'écouler plusieurs heures après la conclusion du contrat avant que le Client ne puisse utiliser pleinement les Service connectés.

D. Droit de révocation pour les consommateurs

1. Informations concernant la révocation

Informations concernant la révocation **Droit de révocation**

Vous avez le droit de révoquer le présent contrat dans un délai de 14 jours sans avoir à motiver votre décision.

Le délai de révocation expirera au bout de 14 jours à compter du jour de la conclusion du contrat.

Pour faire valoir votre droit de révocation, vous devez nous informer (Mercedes-Benz Suisse SA, c/o Mercedes-Benz Customer Assistance Center Maastricht N.V (CAC), P.O. Box 1456, 6201 BL Maastricht, Pays-Bas, téléphone 00800 9 777 77 77, e-mail me-connect.che@cac.mercedes-benz.com) de votre décision de révoquer le présent contrat par une déclaration sans équivoque (c'est-à-dire en nous envoyant une lettre par la poste ou un e-mail). A cet effet, vous pouvez utiliser le formulaire de révocation ci-joint sans toutefois que cela ne soit obligatoire.

Pour respecter le délai de révocation, il vous suffit d'envoyer votre notification concernant l'exercice de votre droit de révocation avant l'expiration du délai.

Effets de la révocation

Si vous révoquez le présent contrat, nous vous rembourserons tous les paiements que nous aurons reçus de votre part, y compris les frais de livraison (à l'exception des frais supplémentaires résultant de votre choix d'un mode de livraison autre que le mode standard le moins onéreux que nous offrons), dans les meilleurs délais et, en tout état de cause, pas plus tard que 14 jours à compter de la date à laquelle nous aurons été informés de votre décision de révoquer le présent contrat. Nous procéderons au remboursement en utilisant le même moyen de paiement que vous aurez utilisé pour la transaction initiale, à moins que nous n'en ayons expressément convenus autrement avec vous; en tout cas, vous n'aurez aucun frais à payer dans le cadre de ce remboursement.

Le droit de révocation s'applique uniquement aux consommateurs. Est qualifiée de consommateur toute personne physique concluant un acte juridique dans des buts qui ne peuvent être la plupart du temps imputés ni à son activité commerciale ni à son activité professionnelle indépendante.

2. Modèle de formulaire de révocation

Modèle de formulaire de révocation

(Veuillez remplir ce formulaire et nous le retourner si vous souhaitez révoquer le présent contrat.)

- Destinataire : (Mercedes-Benz Suisse SA, c/o Mercedes-Benz Customer Assistance Center Maastricht N.V (CAC), P.O. Box 1456, 6201 BL Maastricht, Pays-Bas, e-mail me-connect.che@cac.mercedes-benz.com)
- Par la présente note, je révoque/nous révoquons (*) le contrat que j'ai conclu/nous avons conclu (*) concernant l'achat des biens suivants (*)/la fourniture des services suivants (*) Commandés le (*)/reçus le (*) Nom du (des) consommateur(s)
- Adresse du (des) consommateur(s)
- Signature du (des) consommateur(s) (uniquement en cas de notification papier)
- Date

(*) Veuillez rayer la mention inutile.

E. Prix

Les prix indiqués sont les prix de vente pour le droit d'utilisation des Service connectés pour le véhicule sélectionné, comprenant leur activation pour la durée choisie ou une activation unique en cas d'une mise à disposition illimitée dans le temps.

F. Paiement

1. Les étapes individuelles et les options de paiement sont expliquées et décrites lors du processus de commande dans le Mercedes-Benz Store.
2. Les Service connectés que le Client achète sous forme d'Abonnement sont payés sur une base **mensuelle**. Les Service connectés que le Client achète pour une durée contractuelle donnée ou illimitée sont payés **une seule fois**.
Le paiement est dû à l'avance dans tous les cas.
3. Lors de la première commande d'un Service connecté par Abonnement, le Client bénéficie d'un **mois d'essai** gratuit pour l'Service connecté du véhicule sélectionné. La **période de facturation** pour le paiement mensuel commence toujours le jour du mois correspondant au jour de la conclusion du contrat et se termine le jour précédant celui de la conclusion du contrat du mois suivant. La prochaine date de facturation pour le paiement mensuel du Service connecté concerné peut être consultée par le Client dans son compte utilisateur dans le Mercedes-Benz Store sous «Mes commandes»/«Tous les abonnements».

G. Droit d'utilisation et conditions d'utilisation

1. Certains Service connectés peuvent être **activés** par le Client pour une période donnée, tandis que d'autres sont **activés de façon permanente** pour une durée illimitée.

Tous les Service connectés sont spécifiques au véhicule et ne peuvent être activés ou

désactivés que pour le véhicule choisi.

2. Pour toute la durée d'utilisation des Service connectés d'un service Mercedes-Benz activé dans le cadre d'un Abonnement ou d'une durée contractuelle limitée, le Client doit avoir consenti durablement aux «Conditions d'utilisation des services connectés Mercedes-Benz et smart control» (ci-après «les CG services connectés MB» de Mercedes-Benz Suisse SA) et aux conditions d'utilisation de Mercedes me ID, le véhicule doit être durablement connecté au compte utilisateur Mercedes-Benz et les services connectés doivent être activés.
Si le Client résilie au moins l'une des conditions d'utilisation susmentionnées (y compris pour un motif valable), déconnecte son véhicule de ce compte, désactive les Service connectés ou déménage en dehors de la zone de couverture contractuelle concernée de services connectés, il n'aura plus accès aux Service connectés et ne pourra plus les utiliser. De même, il ne saurait pour autant être dispensé de son obligation de paiement pour l'utilisation des Service connectés. Dans ce cas, il n'y aura pas non plus de remboursement (au pro rata) des frais déjà payés.
3. Pour l'achat d'Service connectés mis à disposition du Client pour une durée illimitée et donc durablement par le Vendeur, le Client doit avoir connecté le véhicule à son compte utilisateur Mercedes-Benz pendant la durée de l'activation. S'agissant de l'activation, le véhicule doit être démarré une fois et une connexion à l'infrastructure back-end de Mercedes-Benz SA doit être établie. Le Client pourra trouver de plus amples informations dans son compte utilisateur Mercedes-Benz. Afin de vérifier si l'Service connecté a été activé, le véhicule établit régulièrement une connexion à l'infrastructure back-end du véhicule de Mercedes-Benz SA et transmet le numéro d'identification du véhicule. En outre, cette connexion permet de communiquer régulièrement des informations sur l'Service connecté qui est activé dans le véhicule. L'Service connecté activé de façon permanente peut continuer à être utilisé après son activation, même si le véhicule est déconnecté du compte utilisateur Mercedes-Benz.
4. Les mises à jour logicielles pour les Service connectés sont mises à disposition du Client conformément aux obligations légales.
5. La mise à disposition et l'utilisation des Service connectés sont par ailleurs soumises aux réglementations, les CG de services connectés MB que le Client doit accepter dans leur version en vigueur.

H. Durée contractuelle, résiliation et transfert

1. Concernant les Service connectés ayant une **durée contractuelle limitée**, l'utilisation prendra fin automatiquement à l'échéance de la durée contractuelle, sans qu'une résiliation séparée ne soit nécessaire. Une extension de la durée d'utilisation est possible via le Mercedes-Benz Store et nécessite de passer une nouvelle commande. Le Vendeur a le droit de prévenir le Client de l'expiration prochaine de la durée d'utilisation, soit par e-mail soit par un message envoyé dans la boîte de réception «Mes messages» de son compte utilisateur Mercedes-Benz ainsi que par un SMS envoyé à son numéro de téléphone portable.
2. Concernant les Service connectés achetés par le Client **dans le cadre de l'Abonnement**, celui-ci a tout d'abord un droit d'utilisation illimité, mais ce droit prend

fin par résiliation. Le Client peut résilier l'Abonnement à tout moment à la fin d'une période de facturation, c'est-à-dire jusqu'au dernier jour d'une période de facturation à 23h59, en se connectant au Mercedes-Benz Store et en cliquant sur le bouton «Résilier mon abonnement» sous «Mes commandes»/«Mes abonnements».

Le Vendeur a le droit de résilier l'Abonnement moyennant un préavis de quatorze jours avant la fin de la période de facturation.

Il confirmera la résiliation par la voie de transmission spécifiée par le Client, en lui envoyant un e-mail ou un message dans la boîte de réception «Mes messages» de son compte utilisateur Mercedes-Benz, ainsi que par un SMS envoyé à son numéro de téléphone portable.

En cas de résiliation, les Service connectés du véhicule concerné seront désactivés à la fin du contrat.

3. Le Client et le Vendeur conservent leur droit de résiliation pour motif valable. Ni la vente, ni le transfert permanent, ni la remise du véhicule ne constituent un motif exceptionnel valable donnant le droit au Client de résilier le contrat. Le manquement par le Client à son obligation de paiement d'un Service connecté, acheté dans le cadre d'un Abonnement et de son paiement mensuel pendant deux périodes de facturation, constitue notamment pour le Vendeur un juste motif de rupture du contrat.
La résiliation pour motif valable sera notifiée sous forme écrite. Pour le Vendeur, cela inclut le moyen de communication spécifié par le Client, soit par e-mail, soit par message dans la boîte «Mes messages» du compte utilisateur Mercedes-Benz, ainsi que par un SMS envoyé à son numéro de téléphone portable. Pour le Client, la forme textuelle, par exemple, inclut un e-mail adressé au CAC (voir section J. chiffre 1.).
4. Toutefois, sans accès au compte utilisateur Mercedes-Benz ou au véhicule concerné, la résiliation du Client n'est possible qu'en envoyant un e-mail à l'adresse de contact indiquée, moyennant un préavis de sept jours à compter de la fin de la période de facturation correspondante. Il en va de même si Mercedes-Benz Suisse SA bloque les Service connectés ou résilie les CG de Services connectés MB pour juste motif. Dans ce cas également, aucun remboursement (au pro rate) au Client ne peut avoir lieu.
5. Dans le cas des Service connectés mis à disposition du Client de **manière illimitée** et donc activés durablement par le Vendeur, le Client a le droit, après l'achat, de les utiliser durablement de manière illimitée pendant la durée de vie du véhicule.
6. Pour les Service connectés achetés par le Client dans le cadre d'un Abonnement, le Client peut changer d'Abonnement en résiliant l'Abonnement précédemment acheté conformément à la section H. chiffre 2. et en commandant un nouvel Abonnement dans le Mercedes-Benz Store.
Dans le cas des Service connectés achetés par le Client pour une **durée contractuelle limitée**, il peut changer d'abonnement avant l'expiration de cette durée contractuelle convenue ou choisir un autre produit dans le Mercedes-Benz Store en passant commande dans le Mercedes-Benz Store. Dans un tel cas, le Client perd toutefois l'intégralité de la durée contractuelle limitée utilisée jusque-là, sans remboursement (au pro rata) des frais.

I. Disponibilité et transfert des Service connectés

1. Si, sans qu'une faute ne lui incombe, le Vendeur n'est pas en mesure de fournir au Client l'Service connecté commandé parce que Mercedes-Benz SA ne l'a pas mis à sa disposition malgré l'existence d'un contrat correspondant, le Vendeur peut rompre le contrat avec le Client. Si des Service connectés déjà payés ne peuvent pas être mis à disposition, le Vendeur doit en informer le Client dès que possible via le moyen de communication spécifié par le Client, par e-mail ou par message dans la boîte de réception «Mes messages» du compte utilisateur Mercedes-Benz ainsi que par un SMS envoyé à son numéro de téléphone portable, et lui rembourser le plus rapidement possible les paiements déjà effectués. Les autres droits légaux du Client restent intacts.
2. Les mises à disposition partielles d'Service connectés, si deux ou plusieurs Service connectés payants ont été commandés, sont autorisées si cela peut être jugé acceptable pour le Client.
3. Dans des cas de force majeure et de défaillances de fonctionnement survenant chez le Vendeur ou chez Mercedes-Benz SA et empêchant le Vendeur, sans qu'une faute ne lui incombe, de mettre à disposition les Service connectés payants, l'obligation de prestation est supprimée pendant la période où la prestation est défectueuse/où le retard s'applique résultant de ces circonstances.
4. Si des défaillances de ce genre entraînent un report de l'exécution du contrat de plus de 14 jours après l'acceptation de la commande ou qu'une date de mise à disposition contraignante n'est pas respectée, le Client peut résilier le contrat. Les autres droits restent intacts.

J. Réclamations concernant les Service connectés

1. Le Client peut adresser ses questions et ses réclamations à l'adresse de contact suivante :

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

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

Numéro de téléphone* : 00800 9 777 77 77

* Appel gratuit depuis le réseau fixe, les coûts d'un appel depuis un téléphone portable peuvent varier en fonction des opérateurs

Remarque : Comme décrit dans les CG de services connectés MB de Mercedes-Benz Suisse SA, les Service connectés peuvent comporter des restrictions et des inexactitudes, et subir des perturbations et des défaillances. En outre, les Service connectés peuvent être soumis à modification comme décrit dans les CG services connectés MB de Mercedes-Benz Suisse SA ou dans le Mercedes-Benz Store.

2. La description des Service connectés dans le Mercedes-Benz Store ou dans les CG de services connectés MB correspondantes de Mercedes-Benz Suisse SA ne donne lieu à

aucune garantie ni aucune responsabilité pour le risque lié à l'acquisition, quelle que puisse en être la cause.

3. Cette section J ne s'applique pas pour les demandes de dommages et intérêts. Celles-ci sont soumises à la section K. Responsabilité.

K. Responsabilité

1. Si, en vertu de la loi en vigueur, le Vendeur subit des dommages causés par une négligence légère, la responsabilité du Vendeur est limitée comme suit: sa responsabilité est engagée uniquement en cas de manquement à ses obligations immanentes découlant du contrat d'utilisation des Service connectés, par exemple celles qui lui sont imposées par les CG Vendeur conformément au contenu et à l'objet du contrat, ou dont le respect est un élément indispensable à la bonne exécution du contrat dans les normes requises, sur lesquelles le Client se fonde normalement et est en droit de se fonder. Cette responsabilité est limitée aux dommages typiques prévisibles au moment de l'élaboration du contrat.
2. Les limitations de responsabilité et l'exclusion de responsabilité susmentionnées ne s'appliquent pas aux dommages résultant d'une violation par négligence grave ou intentionnelle d'obligations du Vendeur, de son représentant légal ou de ses agents d'exécution, ainsi qu'en cas d'atteinte à la vie, l'intégrité physique ou la santé.

L. Dispositions finales

1. Si le Client est un commerçant, une personne morale de droit public ou un fonds spécial de droit public, la seule juridiction compétente pour tous les litiges découlant de la relation contractuelle entre le Client et le Vendeur est Stuttgart en Allemagne. La même juridiction s'applique si le Client n'a pas de lieu de juridiction à compétence générale dans le pays, transfère son domicile ou sa résidence habituelle hors du pays après la conclusion du contrat ou si son domicile ou sa résidence habituelle n'est pas connu au moment de l'introduction de l'action en justice.
2. La présente relation entre le Client et le Vendeur est régie par le droit suisse, à l'exclusion de la Convention des Nations Unies sur les contrats de vente internationale de marchandises (CVIM), **à moins que les réglementations nationales impératives sur la protection des consommateurs en vertu de la législation du pays dans lequel le Client est domicilié ou a sa résidence habituelle, ne prévalent au profit du Client.** Cela pourrait par exemple entraîner la responsabilité du Vendeur, qui s'étendrait au-delà de la responsabilité prévue à la section J.
3. Si une ou plusieurs clauses des présentes conditions d'utilisation s'avèrent ou deviennent inapplicables, la validité des autres clauses n'en sera en rien diminuée.
4. Toute plainte doit être adressée à :

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

Important : aux fins de l'exercice du droit de révocation, les adresses figurant dans les

informations relatives au droit de révocation s'appliquent. Veuillez adresser directement vos questions et vos réclamations à la ligne d'assistance du CAC, dont les coordonnées figurent plus haut.