

A. Champ d'application – Identité du Vendeur

Les présentes Conditions Générales relatives aux Offres digitales (ci-après les « CG ») de Mercedes-Benz Belgium Luxembourg S.A., dont le siège social est situé avenue du Péage, 68 à B-1200 Bruxelles et inscrite à la Banque Carrefour des Entreprises sous le numéro 0419.946.355 (ci-après le « Vendeur ») s'appliquent à l'acquisition des droits d'utilisation des Offres digitales dans le Mercedes me Store.

B. Mercedes me Store et options de contrat

1. Le Mercedes me Store est fourni et géré par Mercedes-Benz Belgium Luxembourg.
2. Dans le Mercedes me Store, le client peut généralement choisir parmi les options contractuelles suivantes pour les Offres digitales :
 - a. Avoir les Offres digitales prévus pour une durée indéterminée du contrat avec paiement mensuel et option de résiliation mensuelle (ci-après dénommé « Abonnement »)
 - b. Avoir les Offres digitales fournis pour une durée déterminée de contrat
 - c. Avoir les Offres digitales fournis pour une durée illimitée
3. Processus de commande dans le Mercedes me Store
 - a. En passant commande, le Client transmet une offre contractuelle ferme au Vendeur.
 - b. Pour passer commande, le Client doit se connecter à son compte utilisateur Mercedes me et y associer son véhicule.
 - c. Le processus de commande comporte les étapes suivantes :
 - Le Client indique d'abord le type et le nombre de produits souhaités et, si nécessaire, la durée souhaitée.
 - Les données à caractère personnel du Client nécessaires au traitement de la commande (p.ex. nom, adresse, mode de paiement) sont extraites de son compte utilisateur Mercedes me. Le Client peut uniquement modifier ces données sur son compte utilisateur Mercedes me.
 - Le Client sélectionne ensuite le mode de paiement et, le cas échéant, le mode de livraison.
 - Le Client vérifie enfin l'ensemble des informations et, si nécessaire, les corrige avant de finaliser le processus de commande en cliquant sur

le bouton de commande. Le Client peut prendre connaissance à ce stade des conditions générales du Vendeur (ci-après les « CG du Vendeur ») ainsi que de ses autres documents contractuels, tels que sa politique en matière d'annulation et de protection des données.

- d. Le Client a la possibilité de vérifier toutes les informations avant de finaliser la commande et de corriger les éventuelles erreurs de saisie en cliquant sur les boutons d'édition (symbolisés par un crayon) dans les différents blocs thématiques.
- e. Une acceptation (confirmation de commande) est envoyée au Client dès réception de sa commande d'Offres digitales.
- f. Mercedes-Benz Belgium Luxembourg conserve les données de la commande aux fins de son traitement.
- g. Le Client peut également consulter l'historique de ses commandes dans la boutique en ligne Mercedes me Store

4. Les prix indiqués s'entendent TVA comprise.

5. Les options de paiement disponibles s'affichent au début du processus de commande.

6. Sauf indication contraire dans les présentes CGV du vendeur, l'étendue des services pour les Offres digitales respectifs, leurs conditions d'utilisation, leurs disponibilités et toute autre information sont basés sur la description du service respectif sur la page détaillée du produit dans le Mercedes me Store. L'étendue des services peut varier en fonction du type de véhicule et de l'équipement. Sur la page détaillée du produit, le client peut également voir quels Offres digitales spécifiques fonctionnent techniquement et peuvent être utilisés dans le véhicule lié s'il se connecte au Mercedes me Store avec son compte utilisateur Mercedes me.

Si plusieurs Offres digitales sont proposés sous forme de forfait dans un forfait, le prix total indiqué pour le forfait s'applique, qu'il soit impossible ou non d'utiliser des Offres digitales individuels dans un forfait en raison d'un manque de disponibilité technique.

C. Conclusion du contrat lors de la commande d'Offres digitales – Activation

- 1. En finalisant le processus de commande dans la boutique en ligne Mercedes me Store, le Client transmet une offre contractuelle ferme au Vendeur. Le contrat relatif aux Offres digitales est conclu moyennant l'acceptation du Vendeur, que ce dernier exprime en envoyant la confirmation de la commande. Les documents contractuels applicables à la commande (p.ex. les conditions générales du Vendeur, la politique en matière d'annulation, les formalités d'annulation et, le cas échéant, les autres documents contractuels) peuvent être

consultés dans la confirmation de commande sous forme imprimable et peuvent être imprimés à partir de là sous forme de dossier . Le Client reçoit la confirmation de la commande par le moyen de communication de son choix : soit directement à son adresse électronique, soit dans sa boîte de réception « Mes messages » de son compte d'utilisateur Mercedes me ainsi que par message SMS envoyé à son numéro de téléphone mobile.

2. Si les Offres digitales sont fournis au Client sous forme d'Abonnement ou pour une durée déterminée du contrat, ils sont activés et la durée du contrat commence immédiatement après la conclusion du contrat conformément à la section C (1).

Dans quelques cas exceptionnels, le début de la durée du contrat pour les Offres digitales qui sont fournis au Client pour une durée déterminée du contrat peut être retardé parce que des étapes supplémentaires sont nécessaires de la part du Client (p. ex. connecter le véhicule à l'infrastructure back-end du véhicule après le démarrage du moteur).

Les Offres digitales qui sont fournis au client pour une durée illimitée sont activés de manière permanente par le vendeur immédiatement après la conclusion du contrat. Des étapes supplémentaires de la part du client peuvent également être nécessaires à cet effet (p. ex. connecter le véhicule à l'infrastructure arrière du véhicule après le démarrage du moteur) - à ce sujet, voir la section G (3).

D. Droit de rétractation des consommateurs

Informations concernant le droit de rétractation

Droit de rétractation

Vous avez le droit de vous rétracter du présent contrat dans un délai de 14 jours, sans avoir à motiver votre décision.

Le délai de rétractation expire 14 jours après le jour de la conclusion du contrat.

Afin d'exercer votre droit de rétractation, vous devez nous informer (Mercedes-Benz Belgium Luxembourg, c/o Mercedes-Benz Customer Assistance Centre Maastricht N.V. (CAC), P.O. Box 1456, 6201 BL Maastricht, Pays-Bas, Téléphone : 00800 9 777 77 77; Fax : +49 711 21768006; Courriel : me-connect.lux@cac.mercedes-benz.com) de votre décision de vous rétracter du présent contrat par voie de déclaration univoque (p.ex. une lettre envoyée par la poste ou un courriel). Vous pouvez utiliser à cet effet le modèle de formulaire de rétractation ci-joint. L'utilisation de ce modèle n'est cependant pas obligatoire.

Vous respecterez le délai de rétractation en nous informant de l'exercice de votre droit de rétractation avant l'expiration de celui-ci.

Effets de la Rétractation

En cas de rétractation du présent contrat, nous vous rembourserons tous les paiements reçus de votre part, en ce compris les frais de livraison (à l'exception des frais supplémentaires imputables au choix d'un mode de livraison autre que le mode de livraison standard le moins cher que nous proposons), sans délai déraisonnable et au plus tard dans les 14 jours à compter de la date à laquelle nous aurons été informés de votre décision de vous rétracter du présent contrat. Sauf accord contraire exprès de votre part, nous procéderons à ce remboursement en utilisant le même mode de paiement que celui que vous avez employé pour la transaction initiale. Ce remboursement sera toujours effectué sans frais pour vous.

Le droit de rétractation ne s'applique qu'aux consommateurs. On entend par consommateur toute personne physique qui conclut un acte juridique à des fins qui ne relèvent pas principalement de son activité commerciale, industrielle ou libérale.

1. Modèle de Formulaire de Rétractation

Modèle de Formulaire de Rétractation

(Veuillez remplir le formulaire ci-dessous et nous le retourner si vous souhaitez vous rétracter du contrat) :

- Le
- Je me rétracte/Nous nous rétractons du contrat que j'ai conclu/que nous avons conclu pour l'achat des produits 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 pour les notifications par écrit)
- Date

E. Prix

Les prix indiqués sont les prix pratiqués pour l'acquisition des droits d'utilisation des Offres digitales dans le véhicule sélectionné. Les Offres digitales sont activés pour la durée convenue ou par le biais d'une activation unique à durée illimitée.

F. Paiement

1. Les différentes étapes et les options de paiement sont décrites lors du processus de commande dans la boutique en ligne Mercedes me Store.
2. Le paiement des Extras numériques que le Client achète en tant qu'Abonnement est effectué sur une base mensuelle. Le paiement des Offres digitales que le Client achète pour une durée déterminée, fixe ou illimitée est effectué une seule fois.
Le paiement est toujours dû à l'avance dans chaque cas.
3. Lors de la première commande d'un Extra digital à paiement mensuel, le Client bénéficie d'un **mois d'essai** gratuit pour l'Extra digital dans le véhicule sélectionné et peut donc utiliser l'Extra digital sans frais pendant un mois. La **période de facturation** des mensualités commence toujours le jour du mois correspondant à celui de la conclusion du contrat et se termine le jour qui précède celui de la conclusion du contrat le mois suivant. Le Client peut prendre connaissance de la date de facturation des mensualités suivantes de ses Offres digitales en se connectant au Mercedes me Store sous « Mes commandes »/« Tous les abonnements ».

G. Droit et conditions d'utilisation

1. Le Client peut **activer** certains Offres digitales à durée limitée. D'autres Offres digitales peuvent être **débloqués de façon permanente**, sans durée fixe. Tous les Offres digitales sont associés à un véhicule déterminé et ne peuvent être activés ou débloqués que pour le véhicule sélectionné.
2. L'utilisation par le Client des Offres digitales qui lui sont fournis sous forme d'Abonnement ou pour une durée déterminée du contrat nécessite l'acceptation permanente des « Conditions d'utilisation des Services Mercedes me connect et smart control » (ci-après dénommées « CGV Mme connect ») de Mercedes-Benz Belgium Luxembourg et des conditions d'utilisation de Mercedes me ID dans leur version actuelle respective, Liaison permanente du véhicule avec le compte utilisateur Mercedes me et activation des Offres digitales.
Si le client résilie au moins une des conditions d'utilisation (y compris pour un motif grave), dissocie le véhicule, désactive les Offres digitales ou déplace son domicile en dehors de la zone contractuelle Mercedes me connect, les Offres digitales ne peuvent plus être fournis et utilisés par le client. Cela ne le dispense pas non plus de l'obligation de payer pour l'utilisation des Offres digitales. Dans ce cas, il n'y aura pas non plus de remboursement (au prorata) des frais déjà payés.
3. Pour l'achat par le Client des Offres digitales qui lui sont fournis pour une durée illimitée et qui sont donc activés de manière permanente par le Vendeur, le Client doit avoir lié le véhicule au compte utilisateur Mercedes me pendant la durée de ladite activation. Pour l'activation, le véhicule doit être démarré une fois et une connexion à l'infrastructure d'arrière-plan du véhicule de Mercedes-Benz AG doit être établie. Le client peut trouver de plus amples informations dans son compte utilisateur Mercedes me. Afin de vérifier si le Extra digital a été activé, le véhicule établit régulièrement une connexion à l'infrastructure back-end du véhicule de Mercedes-Benz AG et transmet ainsi le numéro de châssis du véhicule. En outre, cette connexion transmet régulièrement des informations sur l'Extra digital activé dans le véhicule. L'Extra digital activé en permanence peut continuer à être utilisé après l'activation, même si le véhicule est dissocié du compte utilisateur Mercedes me après l'activation.
4. Les mises à jour logicielles des Offres digitales sont fournies au Client conformément aux exigences légales.
5. La mise à disposition et l'utilisation des Offres digitales sont par ailleurs soumises aux dispositions de la version actuelle respective des CGV de Mme connect à accepter par le Client.

H. Durée du contrat, résiliation et changement

1. Pour les Offres digitales à durée déterminée, le droit d'utilisation prend automatiquement fin à l'expiration de la durée convenue du contrat sans qu'il soit nécessaire de résilier séparément. Une extension de l'option d'utilisation peut être achetée via le Mercedes me Store et nécessite une nouvelle commande.
Le vendeur est en droit d'informer le client de l'expiration prochaine de la durée du contrat via le canal de communication de son choix, c'est-à-dire soit par e-mail, soit par message dans la boîte de réception « Mes messages » du compte utilisateur Mercedes me, accompagné d'un SMS sur son numéro de téléphone portable.
2. Pour les Offres digitales que le Client a achetées en tant qu'Abonnement, le droit d'utilisation existe initialement pour une durée indéterminée du contrat, mais il prend fin par résiliation. Le client peut résilier l'abonnement à tout moment à la fin de la période de facturation, c'est-à-dire jusqu'à 23h59 le dernier jour d'une période de facturation, en se connectant au Mercedes me Store et en cliquant sur le bouton « Résilier l'abonnement » sous « Mes commandes »/« Mes abonnements ».
Le Vendeur a le droit de résilier l'Abonnement avec un préavis de 14 jours à compter de la fin de la période de facturation.
Le client reçoit l'avis de résiliation par le Vendeur via le canal de communication de son choix, c'est-à-dire soit à son adresse e-mail, soit dans la boîte de réception « Mes messages » du compte utilisateur Mercedes me, ainsi qu'un SMS à son numéro de téléphone portable.
En cas de résiliation, les Offres digitales du véhicule concerné seront désactivés à l'expiration du contrat.
3. Le droit de résiliation extraordinaire pour motif grave n'est pas affecté pour le client et le vendeur. La vente ou la cession définitive ou la remise du véhicule ne donne pas droit au Client à une résiliation extraordinaire pour motif grave. Entre autres cas, le Vendeur a un motif valable si le Client ne respecte pas ses obligations de paiement au cours de deux périodes de facturation successives pour un Extra digital qu'il a acheté en tant qu'Abonnement.
L'avis de résiliation pour motif valable doit être fourni par écrit. Pour le vendeur, cela inclut le canal de communication choisi par le client, c'est-à-dire soit à son adresse e-mail, soit dans la boîte de réception « Mes messages » du compte utilisateur Mercedes me, ainsi qu'un SMS à son numéro de téléphone portable. Pour le client, le format écrit comprend p. ex. un e-mail au CAC (voir section J (1)).
4. Toutefois, sans accès au compte utilisateur Mercedes me ou sans accès au véhicule concerné, la résiliation par le client n'est possible que par e-mail à

l'adresse de contact fournie, avec un préavis de sept jours avant la fin de la période de facturation respective. Il en va de même dans le cas où Mercedes-Benz Belgium Luxembourg bloque les Offres digitales ou résilie les CGV Mme connect pour un motif grave. Dans ce cas également, il n'y a pas de remboursement (au prorata) pour le client.

5. Pour les Offres digitales qui sont fournis au Client pour une durée illimitée et qui sont donc activés de manière permanente par le Vendeur, le Client a droit à une utilisation permanente pendant une durée illimitée pendant toute la durée de vie du véhicule après l'achat.
6. Pour les Offres digitales que le Client a achetées en tant qu'Abonnement, le Client peut passer à un autre Abonnement en résiliant l'Abonnement précédemment acheté conformément à la section H (2) et en commandant un nouvel Abonnement dans le Mercedes me Store.
Pour les Offres digitales que le Client a achetées pour une durée déterminée du contrat, il peut passer à un Abonnement ou choisir un autre produit dans le Mercedes me Store avant l'expiration de cette durée contractuelle convenue en commandant un dans le Mercedes me Store. Dans ce cas, le client perd toutefois tout ce qui lui reste à durée déterminée - sans remboursement (au prorata) des frais.

I. Disponibilité et Transfert des Offres digitales

1. Le Vendeur peut annuler le contrat conclu avec le Client s'il se trouve dans l'incapacité de mettre les Offres digitales commandés à la disposition du Client, pour autant qu'il n'ait pas commis de faute et que Mercedes-Benz Group AG n'ait pas transmis les Offres digitales en dépit d'un contrat associé. En cas d'impossibilité de transfert d'Offres digitales ayant déjà été payés, le Vendeur en informe le Client sans délai par le moyen de communication du choix du Client, soit directement à son adresse électronique, soit dans sa boîte de réception « Mes Messages » de son compte utilisateur Mercedes me ainsi que par message SMS envoyé à son numéro de téléphone mobile, et lui rembourse sans délai les paiements qu'il a reçus de sa part. Ce qui précède ne porte pas atteinte aux autres prétentions légales du Client.
2. Les transferts partiels de Services lorsque deux ou plusieurs Services payants ont été commandés sont autorisés pour autant qu'ils soient considérés comme raisonnables pour le Client.
3. En cas de force majeure ou de perturbation des activités d'exploitation du Vendeur ou de Mercedes-Benz AG empêchant temporairement le Vendeur, en l'absence de toute faute de sa part, de mettre à disposition les Services payants,

l'obligation d'exécution du Vendeur ou de Mercedes-Benz AG est suspendue pendant la période de défaillance/d'inexécution imputable à ces circonstances.

4. Le Client peut résilier le contrat si des perturbations similaires donnent lieu soit à un report de l'exécution des obligations contractuelles de plus de quatorze jours à compter de l'acceptation de la commande, soit au non-respect de la date ferme de transfert. Ce qui précède ne porte pas atteinte aux autres droits du Client.

J. Réclamations concernant les Offres digitales

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

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

<u>Formulaire de contact</u>	<u>Numéro de téléphone*</u>
Lien vers le formulaire de contact	00800 9 777 77 77

*Gratuit à partir d'un poste fixe, coûts variables à partir d'un téléphone mobile

Note : Tel qu'indiqué dans les « Conditions d'utilisation des Services Mercedes me connect et smart control » de Mercedes-Benz Belgium Luxembourg, les Offres digitales peuvent connaître des restrictions, des imprécisions, des défaillances et des dysfonctionnements. De plus, les Services peuvent diverger de ceux décrits dans le contrat conclu entre le Client et Mercedes-Benz Belgium Luxembourg ou de ceux décrits dans la boutique en ligne Mercedes me Store.

2. La description des Offres digitales dans la boutique en ligne Mercedes me Store ou dans les « Conditions d'utilisation des Services Mercedes me connect et smart control » de Mercedes-Benz Belgium Luxembourg ne donne pas lieu à une quelconque *garantie* ni à un quelconque *risque lié à l'approvisionnement, indépendamment d'une faute*.
3. La présente section ne s'applique pas aux demandes d'indemnisation. Celles-ci sont soumises aux règles en matière de responsabilité (section K).

K. Responsabilité

1. Dans le cas où la responsabilité du Vendeur serait engagée conformément aux lois en vigueur pour cause de négligence légère, celle-ci est limitée comme suit : la responsabilité du Vendeur n'est engagée que s'il a violé des obligations contractuelles essentielles en lien avec l'utilisation des Services, par exemple celles imposées au Vendeur par les conditions d'utilisation conformément au contenu ou à l'objet du contrat ou celles dont l'exécution constitue une condition préalable de la bonne exécution du contrat que le Client est en droit d'attendre. Cette responsabilité se limite aux dommages classiques, prévisibles lors de la conclusion du contrat.
2. La responsabilité objective du Vendeur au titre de fautes existant déjà lors de la conclusion du contrat est exclue.
3. Ce qui précède ne porte pas atteinte à la responsabilité du Vendeur, quelles que soient les conséquences de la faute, si ce dernier a fourni une garantie ou accepté un risque contractuel, ni à sa responsabilité conformément à la loi belge relative à la responsabilité du fait des produits ou à toute autre législation en vigueur en matière de responsabilité du fait des produits.
4. La responsabilité personnelle des représentants légaux, des agents d'exécution et des employés du Vendeur est exclue lorsque les dommages sont imputables à la négligence légère du Vendeur.
5. Les limites et exclusions de responsabilité ci-dessus ne s'appliquent pas aux dommages imputables à la négligence grave ou à la violation intentionnelle des obligations du Vendeur, de ses représentants légaux ou de ses agents d'exécution, ni en cas de lésions mortelles, de lésions corporelles et d'atteintes à 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, les tribunaux de l'arrondissement judiciaire de Bruxelles (Belgique) sont seuls compétents pour connaître de tous les litiges découlant de la relation contractuelle entre le Client et le Vendeur.
2. La présente relation entre le Client et le Vendeur est régie par le droit belge et s'interprète conformément à celles-ci, à l'exclusion de la Convention des Nations Unies sur les contrats de vente internationale de marchandises, **à moins que les règles nationales impératives en matière de protection des consommateurs en vigueur dans le pays dans lequel le Client a son domicile ou sa résidence habituelle ne prévalent au bénéfice du Client.** Ce qui précède pourrait se traduire, par exemple, par une responsabilité du Vendeur plus étendue que celle

visée dans la section J.

3. La nullité éventuelle d'une ou plusieurs des dispositions ci-dessus est sans effet sur la validité des autres dispositions.
4. Adresse de notification/signification :

Mercedes-Benz Belgium Luxembourg, Avenue du Péage, 68 – 1200 Bruxelles - Belgique

Important : Aux fins de l'exercice du droit de rétractation, les adresses indiquées dans les informations concernant le droit de rétractation prévalent. Veuillez adresser vos questions et réclamations au CAC, dont les coordonnées sont indiquées ci-dessus.

M. Règles relatives aux services qualifiés de services intermédiaires au sens de la législation sur les services numériques, y compris la suppression/le blocage de contenus et l'accès des utilisateurs, d'autres mesures, la résiliation

1. Le vendeur peut fournir des services et des fonctions individuels soumis aux dispositions de la loi sur les services numériques (DSA) en tant que services intermédiaires. Cela s'applique, par exemple, aux services et fonctions dans lesquels des informations fournies par des clients ou des tiers (ci-après dénommés « utilisateur ») sont stockées et/ou diffusées publiquement en leur nom. Dans ce cas, les dispositions suivantes s'appliquent.
2. Le vendeur se réserve le droit de bloquer l'utilisateur ou de prendre d'autres mesures appropriées s'il existe des signes d'utilisation abusive des services ou fonctions respectifs ou d'utilisation qui viole les dispositions des présentes CGV du vendeur. En particulier, l'utilisation sera considérée comme abusive si l'utilisateur utilise les services et fonctions ou informations qui y sont fournis en dehors des fins d'utilisation prévues, les utilise à des fins illégales ou à des fins qui violent les droits du vendeur ou de tiers, ou les utilise en non-conformité avec d'autres politiques fournies par le vendeur.
3. En particulier, ces services et fonctions ne peuvent pas être utilisés pour diffuser des informations répondant aux critères suivants : des slogans racistes et inhumains ; la fourniture d'informations fausses ou incorrectes ; les informations offensantes, abusives, harcelantes, haineuses, obscènes, menaçantes ou autrement répréhensibles ; les informations qui enfreignent les exigences légales ou qui ne respectent pas suffisamment ou ne mettent pas en œuvre les exigences applicables (par exemple, dans le cas d'obligations d'étiquetage ou de transparence) ; les informations dont la fourniture ou la diffusion constitue

une infraction pénale ou administrative.

4. Le Vendeur offre la possibilité aux Utilisateurs et à d'autres personnes ou organisations de signaler l'existence d'informations individuelles dans un service ou une fonction soumis à la législation sur les services numériques que l'Utilisateur ou la personne ou l'organisation concernée considère comme un contenu illégal. Vous trouverez des informations sur les points de contact concernés et de plus amples informations dans le formulaire de plainte relatif à la législation sur les services numériques (DSA). Si le rapport contient les coordonnées électroniques de l'informateur ou de l'organisation, un accusé de réception sera envoyé. Dans ce cas, le Vendeur informera immédiatement la personne ou l'organisation concernée de la décision pertinente concernant les informations rapportées et indiquera les voies de recours possibles contre cette décision.
5. Si les informations fournies enfreignent les dispositions de la présente section N et que le vendeur en a connaissance (p. ex. par le biais d'un signalement d'un utilisateur ou d'un autre tiers), le vendeur se réserve le droit de bloquer ou de supprimer immédiatement le contenu correspondant (même temporairement si nécessaire) et de prendre toutes les autres mesures nécessaires.
6. Lorsque cela est nécessaire ou approprié, les mesures suivantes seront prises, éventuellement cumulativement, en fonction de la gravité, de la fréquence et du nombre de l'infraction ou des infractions :
 - a. suppression temporaire ou permanente du contenu correspondant ;
 - b. blocage temporaire du service ou de la fonction concernée pour l'utilisateur concerné en relation avec lequel la violation respective a eu lieu ; en fonction de la gravité, de la fréquence et du nombre de la ou des violations, le blocage aura lieu pour une période de 3 mois, mais éventuellement aussi pour une période plus longue ;
 - c. en cas de violations particulièrement graves, le blocage permanent du service ou de la fonction respectif pour l'utilisateur respectif dans le cadre duquel les CGV du vendeur ont été violées, si la poursuite de la fourniture n'est pas raisonnable pour le vendeur après avoir pesé les intérêts des deux parties ;
 - d. blocage temporaire du compte de l'Utilisateur ou de l'accès de l'Utilisateur à l'ensemble de la gamme de services, si cela est nécessaire en raison du type, de la gravité, de la fréquence et du nombre de la ou des infractions ; le blocage a lieu en fonction du type, de la gravité, de la fréquence et du nombre de l'infraction ou des infractions pendant une période de 3 mois, mais éventuellement aussi pour une période plus longue ;
 - e. en cas de violations particulièrement graves, le cas échéant, le blocage permanent de l'accès à l'ensemble de la gamme de services si la poursuite de la fourniture n'est pas raisonnable pour le vendeur, en tenant compte des intérêts des deux parties, y compris l'inclusion des données d'accès, en

particulier l'adresse e-mail fournie et d'autres données de base permettant d'identifier les utilisateurs, sur une liste noire, de sorte que de nouveaux accès à l'utilisation ou au contenu ne peuvent pas être créés.

7. Les éventuelles obligations de payer des redevances pour les services et fonctions payants ne sont pas affectées par les mesures prises conformément à la section N (6).
8. Dans les cas de l'article N (6e), le vendeur dispose d'un droit de résiliation extraordinaire. Les dispositions relatives à la résiliation de la section H, y compris le droit des parties à une résiliation extraordinaire conformément à l'article 314 du BGB, ne sont pas affectées.
9. Lorsque la loi l'exige, l'utilisateur sera informé de la décision du Vendeur et aura la possibilité de commenter. Après d'autres commentaires, le Vendeur réexaminera la décision et prendra une décision finale sur la manière de traiter le contenu concerné. Selon le cas, les mesures de modération mentionnées à la section N (6) peuvent continuer à être utilisées. L'utilisateur recevra une notification/un e-mail concernant la décision de modération prise, y compris une justification.
10. Les plaintes ou les demandes de renseignements concernant les décisions de modération, y compris les décisions en vertu de la section N (9), peuvent être soumises au formulaire de plainte de la loi sur les services numériques (DSA) pendant une période d'au moins six mois après une décision de modération. Le jour où l'utilisateur ou d'autres personnes ou organisations sont informés d'une décision de modération est considéré comme le début du délai susmentionné pour déposer des plaintes. La décision à laquelle il est fait référence (p. ex. en indiquant la date, l'objet et/ou le numéro de dossier) et ce qui fait l'objet d'objections dans la décision ou qui devrait être expliqué plus en détail doivent être indiqués. Le vendeur confirme la réception de la plainte et la traitera rapidement. Le vendeur communiquera immédiatement une décision motivée et indiquera la possibilité d'une résolution extrajudiciaire des litiges et d'autres voies de recours disponibles.