

Conditions générales de vente des services connectés

Mercedes-Benz France

A. Champ d'application et identité du Vendeur

Les présentes conditions générales pour les services connectés (ci-après dénommées « CGV du Vendeur ») de Mercedes-Benz France, société par actions simplifiée à associé unique au capital de 75 516 000 euros, immatriculée au RCS de Versailles sous le numéro B 622 044 287, dont le siège social est situé 7, avenue Nicéphore Niepce 78180 Montigny-le-Bretonneux, (ci-après dénommé « Vendeur ») s'appliquent à l'achat des droits d'utilisation des services connectés via le Mercedes-Benz Store.

B. Options du Mercedes-Benz Store et du contrat

1. Le Mercedes-Benz Store est fourni et géré par Mercedes-Benz France.
2. Dans le Mercedes-Benz Store, le client peut généralement choisir parmi les options contractuelles suivantes pour les services connectés :
 - a. Avoir les services connectés prévus pour une durée indéterminée du contrat avec paiement mensuel et option de résiliation mensuelle (ci-après dénommé « Abonnement »)
 - b. Avoir les services connectés fournis pour une durée déterminée de contrat
 - c. Avoir les services connectés fournis pour une durée illimitée
3. Processus de commande dans le Mercedes-Benz Store
 - a. En envoyant la commande, le client soumet une offre de contrat ferme au Vendeur.
 - b. Pour passer une commande, le client doit s'être connecté à son compte utilisateur Mercedes-Benz et y avoir lié son véhicule.
 - c. Le processus de commande comprend les étapes suivantes :
 - Le Client sélectionne le type et le nombre de le services connectés qu'il souhaite ainsi que l'option contractuelle souhaitée.
 - Les données personnelles du client nécessaires au traitement de la commande (par exemple, nom, adresse, mode de paiement) sont extraites du compte utilisateur Mercedes-Benz. Le client ne modifie ces données que dans son compte utilisateur Mercedes-Benz.
 - Dans une étape ultérieure, le Client sélectionne un mode de paiement et, le cas échéant, le mode de livraison.
 - Dans la dernière étape, le Client peut revoir toutes les informations et, si nécessaire, les corriger avant de terminer le processus de commande en cliquant sur le bouton de commande. Ici, le client peut prendre connaissance des CGV du Vendeur ainsi que consulter d'autres textes juridiques, tels que la politique de rétractation, le formulaire de rétractation et la déclaration de confidentialité.

- d. Avant de soumettre la commande, le client a la possibilité de vérifier toutes les saisies, y compris les éventuelles erreurs de saisie, et de les corriger à l'aide des boutons avec le symbole du crayon dans le bloc thématique respectif.
 - e. Lors de la commande des services connectés, le Client reçoit une acceptation (confirmation de commande) immédiatement après réception de la commande.
 - f. Les données de commande sont stockées par Mercedes-Benz France pour traiter la commande.
 - g. Le client peut également consulter l'historique de ses commandes dans le Mercedes-Benz Store.
4. Les prix indiqués incluent la TVA légale.
5. Les modes de paiement disponibles sont affichés au début du processus de commande.
6. Sauf indication contraire dans les présentes CGV du Vendeur, l'étendue des services pour les services connectés respectives, 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-Benz 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 quelles services connectés spécifiques fonctionnent techniquement et peuvent être utilisés dans le véhicule lié s'il se connecte au Mercedes-Benz Store avec son compte utilisateur Mercedes-Benz. Si plusieurs services connectés sont proposées en tant que lot dans un forfait, le prix total indiqué pour le forfait s'applique, qu'il soit ou non possible d'utiliser des services connectés individuelles dans un forfait en raison d'un manque de disponibilité technique.

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

1. En achevant le processus de commande dans le Mercedes-Benz Store, le client soumet au Vendeur sa commande pour conclusion d'un contrat. Le contrat pour les services connectés est conclu dès l'acceptation par le Vendeur, qu'il confirme par l'envoi de la confirmation de commande. Les textes juridiques applicables à la commande (tels que les CGV du Vendeur, la politique d'annulation, le formulaire d'annulation et, le cas échéant, d'autres textes juridiques) peuvent être consultés dans la confirmation de commande dans un format imprimable, et peuvent être imprimés à partir de là sous forme de fichier. Le client reçoit cette confirmation de commande 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-Benz, accompagné d'un SMS à son numéro de téléphone portable.
2. Si les services connectés sont fournies 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 services

connectés qui sont fournies au Client pour une **durée déterminée du contrat** peut être retardé parce que des étapes supplémentaires sont nécessaires de la part du Client (par exemple, connecter le véhicule à l'infrastructure back-end du véhicule après le démarrage du moteur).

Les services connectés qui sont fournies au client **pour une durée illimitée** sont activées 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 (par exemple, le raccordement du véhicule à l'infrastructure back-end du véhicule après le démarrage du moteur) – à ce sujet, voir la section G (3).

3. Dans des cas exceptionnels, plusieurs heures après la conclusion du contrat peuvent s'écouler avant que le client ne puisse utiliser pleinement les services connectés.

D. Droit de rétractation pour les consommateurs

1. Modèle d'instructions sur le retrait

Droit de rétractation

Vous avez le droit de vous rétracter de ce contrat dans les 14 jours sans donner de raison.

Le délai de rétractation expirera après 14 jours à compter du jour de la conclusion du contrat.

Pour exercer le droit de rétractation, vous devez nous informer à l'adresse postale :

Mercedes-Benz France
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;
courriel: me-connect.fra@cac.mercedes-benz.com

de votre décision de vous rétracter du présent contrat par une déclaration sans équivoque (par exemple, une lettre envoyée par la poste ou par e-mail). Vous pouvez utiliser le modèle de formulaire de rétractation ci-joint, mais ce n'est pas obligatoire.

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

Effets de la rétractation

Si vous vous rétractez du présent contrat, nous vous rembourserons tous les paiements reçus de votre part, y compris les frais de livraison (à l'exception des frais supplémentaires résultant de votre choix d'un type de livraison autre que le type de livraison standard le moins cher que nous proposons), sans retard excessif et en tout état de cause au plus tard 14 jours à compter du jour où nous sommes informés de votre décision de vous rétracter du présent contrat. Nous effectuerons ce remboursement en utilisant le même moyen de paiement que celui que vous avez utilisé pour la transaction initiale, sauf si vous en avez expressément convenu autrement ; En tout état de cause, ce remboursement sera 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.

2. Modèle de formulaire de rétractation

Modèle de formulaire de rétractation

(Remplissez et renvoyez ce formulaire uniquement si vous souhaitez vous rétracter du contrat)

- À Mercedes-Benz France, c/o Mercedes-Benz Customer Assistance Centre Maastricht N.V (CAC), P.O. Box 1456, 6201 BL Maastricht, Pays-Bas ; courriel: me-connect.fra@cac.mercedes-benz.com.
- Par la présente, je/nous (*) notifie/notifions que je/nous (*) résilions mon/notre (*) contrat de vente des marchandises suivantes (*) / pour la fourniture du service suivant (*),
- Commandé le (*) / reçu le (*),
- Nom du ou des consommateurs,
- Adresse du ou des consommateurs,
- Signature du ou des consommateurs (uniquement si ce formulaire est notifié sur papier),
- Date

(*) Supprimer la mention inutile.

E. Prix

Les prix indiqués sont les prix finaux pour le droit d'utiliser les services connectés pour un véhicule choisi, y compris l'activation pour la durée convenue du contrat ou y compris la mise à disposition unique pour une durée illimitée.

F. Paiement

1. Les différentes étapes pour le paiement et les modes de paiement sont expliquées et décrites lors du processus de commande dans le Mercedes-Benz Store.
2. Le paiement des services connectés que le Client achète en tant qu'Abonnement est effectué **sur une base mensuelle**. Le paiement des services connectés 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. La première fois qu'un service connecté est commandée en tant qu'Abonnement, le Client reçoit un **mois d'essai** gratuit pour le service connecté dans le véhicule choisi. La **période de facturation** respective pour le paiement mensuel commence toujours le jour du mois correspondant au jour de la conclusion du contrat et se termine le jour précédant le jour de la conclusion du contrat du mois suivant. Le client peut consulter la prochaine date de facturation de la période de facturation mensuelle pour le service connecté concernée en se connectant au Mercedes-Benz Store sous « Mes commandes » / « Tous les abonnements ».

G. Droit et conditions d'utilisation

1. Il existe des services connectés que le Client peut **activer** pendant une certaine période, et des services connectés qui sont **activées de manière permanente** et sans durée (illimitée).

Tous les services connectés sont spécifiques au véhicule et ne peuvent être activées ou débloquées que pour le véhicule choisi.

2. L'utilisation par le Client des services connectés qui lui sont fournies sous forme d'Abonnement ou pour une durée déterminée du contrat nécessite l'acceptation des « Conditions d'utilisation des services connectés Mercedes-Benz et smart control » (ci-après dénommées « CGV MB services connectés ») de Mercedes-Benz France et des conditions d'utilisation de Mercedes me ID dans leur version actuelle respective ainsi qu'une Liaison permanente du véhicule avec le compte utilisateur Mercedes-Benz et l'activation des services connectés.
Si le client résilie au moins une des conditions d'utilisation (y compris pour un motif légitime), dissocie le véhicule, désactive les services connectés ou transfert son domicile en dehors de la zone contractuelle Mercedes-Benz services connectés, les services connectés ne peuvent plus être fournies et utilisées par le client. Cela ne le dispense pas de l'obligation de payer pour l'utilisation des services connectés. Dans ce cas, il n'y aura pas de remboursement (au prorata) des frais déjà payés.
3. Pour l'achat par le Client des services connectés qui lui sont fournies 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-Benz pendant la durée de ladite activation. Pour l'activation, le véhicule doit être démarré une fois et une connexion à l'infrastructure back-end de Mercedes-Benz AG doit être établie avec le véhicule. Le client peut trouver de plus amples informations dans son compte utilisateur Mercedes-Benz. Afin de vérifier si le service connecté a été activée, le véhicule établit régulièrement une connexion à l'infrastructure back-end de Mercedes-Benz AG et transmet ainsi le numéro d'identification du véhicule. En outre, cette connexion transmet régulièrement des informations sur le service connecté activée dans le véhicule. Le service connecté activée en permanence peut continuer à être utilisée après l'activation, même si le véhicule est dissocié du compte utilisateur Mercedes-Benz après l'activation.
4. Les mises à jour logicielles des services connectés sont fournies au Client conformément aux exigences légales.
5. La mise à disposition et l'utilisation des services connectés sont par ailleurs soumises aux dispositions de la version actuelle respective des CGV MB services connectés à accepter par le Client.

H. Durée du contrat, résiliation et changement

1. Pour les services connectés 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-Benz 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-Benz, accompagné d'un SMS sur son numéro de téléphone portable.
2. Pour les services connectés que le Client a achetés **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-Benz 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-Benz, ainsi qu'un SMS à son numéro de téléphone portable.
En cas de résiliation, les services connectés du véhicule concerné seront désactivés à l'expiration du contrat.
3. Le droit de résiliation extraordinaire pour motif légitime reste possible pour le client et le Vendeur. La vente ou la cession définitive ou la restitution du véhicule ne donne pas droit au Client à une résiliation extraordinaire pour motif légitime. Entre autres cas, le Vendeur a un motif légitime si le Client ne respecte pas ses obligations de paiement au cours de deux périodes de facturation successives pour un service connecté qu'il a acheté en tant qu'Abonnement.

L'avis de résiliation pour motif légitime 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-Benz, ainsi qu'un SMS à son numéro de téléphone portable. Pour le client, le format écrit comprend par exemple un e-mail au CAC (voir section J (1)).
4. Toutefois, sans accès au compte utilisateur Mercedes-Benz 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 France bloque les services connectés ou résilie les CGV MB services connectés pour un motif légitime. Dans ce cas également, il n'y a pas de remboursement (au prorata) pour le client.
5. Pour les services connectés qui sont fournies au Client **pour une durée illimitée** et qui sont donc activées 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 services connectés 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-Benz Store.

Pour les services connectés que le Client a achetées pour une **durée déterminée du contrat**, il peut passer à un Abonnement ou choisir un autre service connecté dans le Mercedes-Benz Store avant l'expiration de cette durée contractuelle convenue en commandant un dans le Mercedes-Benz Store. Dans ce cas, le client perd toutefois la totalité de son contrat à durée déterminée précédemment utilisé – sans remboursement (au prorata) des frais.

I. Disponibilité et transfert des services connectés

1. Si le Vendeur n'est pas en mesure de fournir le service connecté commandée au client sans faute de sa part parce que Mercedes-Benz AG n'a pas fourni le service connecté au Vendeur malgré l'existence d'un contrat associé, le Vendeur peut résilier le contrat avec le client. Si les services connectés qui ont été payées précédemment ne peuvent pas être fournies, le Vendeur doit en informer rapidement le Client via le canal de communication indiqué par le Client, c'est-à-dire soit par e-mail, soit par message dans la boîte de réception « Mes messages » du compte utilisateur Mercedes-Benz, accompagné d'un SMS sur son numéro de téléphone portable, et remboursera rapidement au Client les paiements déjà reçus. Les autres droits légaux du client n'en sont pas affectés.
2. Les transferts partiels des services connectés, lorsque deux ou plusieurs services connectés payantes ont été commandées, sont autorisées dans la mesure où cela serait jugé raisonnable pour le Client.
3. En cas de force majeure et de perturbations de l'exploitation qui surviennent chez le Vendeur ou Mercedes-Benz AG et empêchent temporairement le Vendeur, sans faute de sa part, de fournir les services connectés payantes, l'obligation de prestation ne s'applique plus pendant la période d'exécution défectueuse/de retard causé par de telles circonstances.
4. Si des perturbations similaires entraînent un report de l'exécution du contrat de plus de quatorze jours après l'acceptation de la commande ou un retard de livraison contraignant, le client peut résilier le contrat. Les autres droits n'en seront pas affectés.

J. Plaintes concernant services connectés et Garantie Légale

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

Mercedes-Benz
Customer Assistance Center Maastricht N.V. (CAC)
Gelissendomein 5
6229 GK Maastricht
Pays-bas

Formulaire de contact : [Lien vers le formulaire de contact](#)
Numéro de téléphone* : 00800 9 777 77 77
E-mail : me-connect.fra@cac.mercedes-benz.com

*Appel gratuit depuis un poste fixe, les coûts des appels via un réseau mobile peuvent varier.

Le consommateur a droit à la mise en œuvre de la garantie légale de conformité en cas d'apparition d'un défaut de conformité durant toute la durée du contrat.

Le consommateur n'est tenu d'établir que l'existence du défaut de conformité et non la date d'apparition de celui-ci.

La garantie légale de conformité emporte obligation de fournir toutes les mises à jour nécessaires au maintien de la conformité du contenu numérique ou du service connecté durant toute la durée du contrat.

La garantie légale de conformité donne au consommateur droit à la mise en conformité du contenu numérique ou du service connecté sans retard injustifié suivant sa demande, sans frais et sans inconvénient majeur pour lui.

Le consommateur peut obtenir une réduction du prix en conservant le contenu numérique ou le service connecté, ou il peut mettre fin au contrat en se faisant rembourser intégralement contre renoncement au contenu numérique ou au service connecté, si :

1. Le professionnel refuse de mettre le contenu numérique ou le service connecté en conformité ;
2. La mise en conformité du contenu numérique ou du service connecté est retardée de manière injustifiée ;
3. La mise en conformité du contenu numérique ou du service connecté ne peut intervenir sans frais imposés au consommateur ;
4. La mise en conformité du contenu numérique ou du service connecté occasionne un inconvénient majeur pour le consommateur ;
5. La non-conformité du contenu numérique ou du service connecté persiste en dépit de la tentative de mise en conformité du professionnel restée infructueuse.

Le consommateur a également droit à une réduction du prix ou à la résolution du contrat lorsque le défaut de conformité est si grave qu'il justifie que la réduction du prix ou la résolution du contrat soit immédiate. Le consommateur n'est alors pas tenu de demander la mise en conformité du contenu numérique ou du service connecté au préalable.

Dans les cas où le défaut de conformité est mineur, le consommateur n'a droit à l'annulation du contrat que si le contrat ne prévoit pas le paiement d'un prix. Toute période d'indisponibilité du contenu numérique ou du service connecté en vue de sa remise en

conformité suspend la garantie qui restait à courir jusqu'à la fourniture du contenu numérique ou du service connecté de nouveau conforme. Ces droits résultent de l'application des articles L. 224-25-1 à L. 224-25-31 du code de la consommation.

Le professionnel qui fait obstacle de mauvaise foi à la mise en œuvre de la garantie légale de conformité encourt une amende civile d'un montant maximal de 300 000 euros, qui peut être portée jusqu'à 10 % du chiffre d'affaires moyen annuel (article L. 242-18-1 du code de la consommation).

Le consommateur bénéficie également de la garantie légale des vices cachés en application des articles 1641 à 1649 du code civil, pendant une durée de deux ans à compter de la découverte du défaut. Cette garantie donne droit à une réduction de prix si le contenu numérique ou le service connecté est conservé, ou à un remboursement intégral contre renonciation au contenu numérique ou au service connecté.

K. Responsabilité

1. Si, en vertu de la législation en vigueur, le Vendeur doit répondre d'un dommage causé par une négligence légère, sa responsabilité est limitée comme suit : la responsabilité n'est engagée qu'en cas de violation d'obligations essentielles inhérentes à l'utilisation des services et découlant du contrat, telles que celles que les conditions d'utilisation imposeront au Vendeur en fonction de leur contenu et de l'objet du contrat ou dont l'exécution constitue une condition préalable à la bonne exécution du contrat, au respect de laquelle le Client se fie et peut se fier régulièrement. Cette responsabilité est limitée aux dommages typiques prévisibles au moment de l'entrée en vigueur du contrat.
2. La responsabilité sans faute du Vendeur pour les défauts déjà existants au moment de la conclusion du contrat est exclue.
3. Quelle que soit la question de la faute, cela ne porte pas atteinte à la responsabilité du Vendeur si le Vendeur a fourni une garantie ou accepté un risque d'approvisionnement, ou selon les termes de la loi sur la responsabilité du fait des produits ou d'autres lois applicables 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 en cas de dommages résultant d'une négligence légère du Vendeur.
5. Les limitations de responsabilité et l'exclusion de responsabilité susmentionnées ne s'appliquent pas aux dommages résultant d'une négligence grave ou d'une violation intentionnelle des obligations du Vendeur, de ses représentants légaux ou de ses auxiliaires d'exécution, ou en cas d'atteinte à la vie, à l'intégrité physique ou 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, le seul tribunal compétent pour tous les litiges découlant de la relation contractuelle entre le client et le fournisseur est Stuttgart, Allemagne. Le même tribunal compétent s'applique si le client n'a pas de lieu de juridiction général en Allemagne, s'il transfère son domicile ou son lieu de résidence habituel en dehors de l'Allemagne après la conclusion du contrat, ou si son domicile ou son lieu de résidence habituel est inconnu.

2. La présente relation entre le Client et le Vendeur est régie et interprétée conformément au droit de la République fédérale d'Allemagne, à l'exclusion de la Convention des Nations Unies sur les contrats de vente internationale de marchandises, **à moins que les réglementations nationales obligatoires en matière de protection des consommateurs en vertu de la loi du pays dans lequel le Client est domicilié ou a son lieu de résidence habituelle ne prévalent au profit du Client.** Cela pourrait, par exemple, entraîner une responsabilité du Vendeur qui s'étend au-delà de la responsabilité énoncée à la section J.
3. Si une ou plusieurs des dispositions précédentes sont ou deviennent invalides, la validité des autres dispositions des présentes n'en sera pas affectée.
4. Adresse aux fins de signification du processus :

Mercedes-Benz France
7, avenue Nicéphore Niepce
78180 Montigny-le-Bretonneux

Important : Aux fins de l'exercice du droit de rétractation, les adresses indiquées dans les informations relatives au droit de rétractation s'appliquent. Veuillez adresser vos questions et plaintes à la ligne d'assistance téléphonique du CAC indiquée ci-dessus.

M. Médiateur de la consommation

A défaut d'accord amiable, le Client agissant en qualité de consommateur a la possibilité de saisir gratuitement le médiateur de la consommation dont relève le vendeur, à savoir la Médiation CMFM.

La saisine du médiateur de la consommation devra s'effectuer :

- Par courrier/courriel, au moyen d'un formulaire de saisine téléchargeable sur le site du médiateur envoyé à l'adresse suivante : MEDIATION CMFM, 19, avenue d'Italie – 75013 PARIS ou secretaiat-conso@mediationcmfm.fr
- En ligne sur son site Internet : www.mediationcmfm.fr

- O. 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 soumise 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 relative 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 O et que le Vendeur en a connaissance (par exemple 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 respective 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 O (6).
8. Dans les cas de l'article O (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 la réglementation applicable, 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 O (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 O (9), peuvent être soumises au moyen d'une procédure de réclamation au moyen d'une procédure de réclamation à l'adresse suivante: dialog.mb@mercedes-benz.com, et 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 (par exemple, 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.