

Conditions d'utilisation des services smart « ready to »

I. Partie générale

1. Portée

Les Conditions d'utilisation suivantes des services smart « ready to » (« Conditions d'utilisation ») de Mercedes-Benz France, société par actions simplifiée au capital de 75.516.000 €, ayant son siège social à 7 Avenue Niepce, Montigny-le-Bretonneux (78180), identifiée au RCS de Versailles sous le numéro 622 044 287, (le « Prestataire ») s'appliquent à la fourniture des informations et des services télématiques (« Services ») smart « ready to » par le Prestataire ainsi qu'à leur utilisation par le Client. En cas de contradiction entre la présente Partie générale des Conditions d'utilisation et la Partie spéciale, les dispositions de la Partie spéciale l'emporteront.

2. Client, propriétaire

- 2.1 « Client » désigne la personne qui respecte les exigences conformément au Point 4.1 et qui a accepté les présentes Conditions d'utilisation et de manière appropriée conformément au Point 3.1.
- 2.2 « Propriétaire » désigne la personne dont le nom figure à la rubrique propriétaire (C.1) du certificat d'immatriculation du véhicule.

3. Date d'entrée en vigueur des Conditions d'utilisation, autorisation pour l'utilisation des Services

- 3.1 L'utilisation des Services nécessite que le Client soit enregistré auprès du Prestataire et qu'il ait accepté en ligne les Conditions d'utilisation.
Les Conditions d'utilisation entrent en vigueur entre le Client et le Prestataire lorsque le Client reçoit une confirmation, ou au plus tard lorsque le Client est en mesure d'utiliser les services pertinents pour la première fois.
- 3.2. Le contrat est conclu en français.
- 3.3 Lorsque les Conditions d'utilisation entrent en vigueur, le Client sera en droit d'utiliser certains services, à titre gratuit. Les détails dans la Présentation générale du service se trouvent au point 14. Le Client trouvera d'autres informations à cet égard sur le portail client des services smart « ready to » désigné au point 13 par (« Portail Client »).
- 3.4 Des services payants (« Services payants ») ou gratuits, pourront être proposés au Client ultérieurement.

4. Portée des Services proposés

- 4.1 Les Services sont destinés à des personnes physiques ayant une résidence permanente en France Métropolitaine qui sont eux-mêmes propriétaires du véhicule avec lequel les Services doivent être utilisés ou sont autorisés exclusivement par le Propriétaire à utiliser le véhicule ainsi que les Services, à charge au Client d'obtenir l'accord du Propriétaire, le cas échéant.
- 4.2 En principe, les Services sont disponibles dans tous les Pays cibles, sous réserve des dispositions du point 4.9. Tous les territoires d'outre-mer

européens sont exclus. Si certains Services sont limités géographiquement ou ne sont pas encore disponibles, ceci est précisé dans la Présentation générale du service.

Certains services smart « ready to » ne sont disponibles que dans certaines villes ou régions d'un Pays cible. Si tel est le cas, cela est précisé dans la Présentation générale du service.

- 4.3 Le Prestataire fournira au Client un accès au Portail Client pour les Services, le Client peut y configurer une zone privée et gérer ses services en ligne (« Compte utilisateur »).
- 4.4. Le Client peut, à tout moment, connecter son véhicule aux Services avec le Compte utilisateur et le déconnecter de nouveau. Les Services sont destinés à un véhicule et ne peuvent pas être transférés à d'autres véhicules.
- 4.5. La connexion et la déconnexion des véhicules est régie par les points 5.2 et 5.3 Le Client peut exploiter et utiliser les Services par le biais des passerelles utilisateur décrites dans les paragraphes suivants (collectivement dénommées « Passerelles utilisateur »); les Conditions d'utilisation et la Présentation générale du service permettent de voir quelle est la portée des Services qui sont accessibles à partir de chaque Passerelle utilisateur. L'utilisation des Services par le biais de la Passerelle utilisateur pertinente nécessite, sauf indication contraire dans les Conditions d'utilisation, d'avoir un Compte utilisateur.

Le Client a l'option d'exploiter et d'utiliser certains Services dans certains Pays cibles par le biais d'une application sur un dispositif utilisateur final compatible (« application services smart « ready to »»). Des Services individuels peuvent, toutefois, être limités par le biais de l'application services smart « ready to ». Par ailleurs, le Client peut accéder à des services supplémentaires avec l'application services smart « ready to », qui ne peuvent être exploités et utilisés que par le biais de l'application services smart « ready to ». Le Client peut trouver d'autres informations sur le Portail Client, par exemple, sur les Pays cible pour l'utilisation et l'achat de l'application services smart « ready to ».

Le Client a la possibilité d'exploiter et d'utiliser certains Services pour des véhicules smart dans certains Pays cibles, qui peuvent ultérieurement être installés sur le véhicule par le biais du module « ready to » spécial ou par le biais d'une unité de connectivité de mise à niveau « ready to » (« Boîte de connectivité ») (collectivement « Module de Communication »). Le Client peut trouver d'autres informations, par exemple, sur le Pays cible pour l'utilisation et l'achat de la Boîte de connectivité ou le module « ready to » dans la Présentation générale du service, sur le Portail Client ou auprès des distributeurs/réparateurs agréés smart qui participent à l'activation des Services (collectivement « Distributeurs Agréés »). La fourniture de la boîte de connectivité sera régie par les conditions convenues entre le Client et le Distributeur Agréé. Le Prestataire n'assume aucune responsabilité à cet égard.

Si le Client n'est pas le propriétaire du véhicule et s'il a loué le véhicule, il doit consulter le propriétaire, en particulier le loueur et obtenir

- l'autorisation pour l'installation du boîtier de connectivité.
- 4.6 Le Client peut, à tout moment, supprimer l'application services smart « ready to ». Dans un tel cas, le Client n'aura plus accès aux Services via l'application services smart « ready to ».
- Remarque : La suppression de l'application ne dispensera pas le Client de s'acquitter des sommes dûes au titre Services payants exécutés ou souscrits antérieurement à la suppression.**
- 4.7 Le Client aura la possibilité de désactiver des Services individuels avec l'application « ready to » services ou à partir du Portail Client. Si un service a été activé, le Client peut l'utiliser conformément à ce qui est décrit dans les Conditions d'utilisation et dans la Présentation générale du service. Si un service est désactivé, le Client ne peut plus l'utiliser à compter de ce moment.
- Remarque : La désactivation des services individuels ne dispensera pas le Client de s'acquitter des sommes dûes au titre Services payants exécutés ou souscrits antérieurement à la suppression.**
- 4.8 Si le Client annule l'achat d'un Service payant auprès du Prestataire, le Prestataire est en droit de désactiver les Services concernés.
- Le Prestataire se réserve également le droit de désactiver les Services pour des raisons de sécurité (par ex. en cas de vulnérabilité de sécurité) ou d'autres raisons importantes.
- 4.9 La fourniture et l'utilisation des Services peuvent être soumises à des restrictions et à des imprécisions qui sortent de la sphère d'influence du Prestataire au vu de l'état actuel de la technique. Dans des cas individuels, il peut y avoir des écarts entre les données d'exploitation du véhicule affichées sur le véhicule (par ex. dans le système d'info-divertissement) et les données de la passerelle utilisateur affichées au Client. Ceci s'applique notamment à la disponibilité des données cellulaires, à la couverture de réseau, au GPS et à l'accès Internet fournis par les opérateurs de téléphones cellulaires. En tant que tels, les Services sont limités géographiquement au secteur de couverture de réseau cellulaire par l'opérateur de téléphonie concerné. Dans certains cas, la non-disponibilité du réseau cellulaire peut impliquer que certains Services ne sont pas disponibles car le transfert des données nécessaires ne peut pas se faire. Les Services peuvent également être affectés par les conditions atmosphériques, par la topographie ou par des obstacles (par ex. ponts, tunnels, bâtiments). Il en va de même pour le GPS. L'utilisation d'Internet peut également être limitée par des entraves supplémentaires (par ex. surcharge du réseau). Par ailleurs, des goulots d'étranglement de capacité à court-terme peuvent être dus à des pointes de charge dans l'utilisation des Services, des réseaux cellulaires et terrestres et d'Internet.
- Des perturbations peuvent également être provoquées par des cas de force majeure notamment grèves, lockouts et ordonnances administratives, ainsi que par des mesures techniques et autres mesures (par ex. réparation,

maintenance, mises à jour logiciel, expansions) affectant les systèmes du Prestataire ou ceux des prestataires en amont ou en aval, des fournisseurs de contenu et des opérateurs de réseau nécessaires pour la fourniture en bonne et due forme ou pour une amélioration de la fourniture des services.

L'utilisation des Services par le biais de l'application services smart « ready to » peut être soumise à des restrictions et des imprécisions en raison de la non-disponibilité ou de perturbations de l'application services smart « ready to » ou du dispositif d'utilisateur final compatible (par ex. pour des raisons de force majeure ou techniques et d'autres mesures telles que la maintenance, des mises à jour logicielles, des expansions de l'application services smart « ready to »).

- 4.10 Les Services nécessitent que l'alimentation électrique du véhicule par la batterie soit opérationnelle. Une utilisation excessive des Services sans charger la batterie du véhicule en faisant tourner le moteur peut entraîner une décharge de la batterie. Si le véhicule reste à l'arrêt pendant une période prolongée, ceci peut entraîner une désactivation du Module de Communication du véhicule et une coupure de la connexion des données cellulaires jusqu'à ce que le véhicule soit de nouveau mis en exploitation manuellement.

- 4.11 Des modifications et des ajouts aux Conditions d'utilisation sont réservés dans la mesure où ils sont à l'avantage du Client. De tels modifications et ajouts aux Conditions d'utilisation seront exclusivement liés à un développement fonctionnel des Services et à la réalisation de nouveaux Services et ne sauraient se traduire par une augmentation de charges ou une modification de la qualité. Les nouveaux Services n'entreront en vigueur pour le Client que s'il les active dans son Compte utilisateur.

Le Prestataire est également en droit de réaliser des changements pour des motifs raisonnables, notamment, si de nouveaux développements techniques, modifications de la législation ou d'autres motifs équivalents le rendent nécessaires. Si la modification perturbe de manière importante l'équilibre contractuel entre les parties, elle ne sera pas réalisée.

Le Client sera averti par écrit (y compris par courriel et télécopie) des autres modifications et ajouts aux Conditions d'utilisation au moins six semaines avant la date d'entrée en vigueur du changement ou de l'ajout respectif (calculé à compter du jour auquel le Client reçoit la notification). Ils seront considérés comme approuvés si le Client n'objecte pas dans les six semaines à compter de la réception de la notification. Le Prestataire attirera particulièrement l'attention sur les conséquences légales de sa notification.

- 4.12 Lorsque les présentes Conditions d'utilisation entrent en vigueur et que le véhicule est connecté, un téléchargement se produira par le biais de la connexion de données cellulaires et des mises à jour logicielles pour le navigateur et les composants du véhicule (Module de Communication) seront installés automatiquement sans qu'il ne soit nécessaire de passer à l'atelier (« Mise à jour du logiciel »). La Mise à jour du

logiciel peut être déclenchée par le véhicule ou la plateforme « ready to »; elle est destinée à améliorer, élargir, modifier ou supprimer des fonctions du véhicule et des Services, ainsi qu'à en fournir ou en valider de nouveaux. Le Client ne peut pas désactiver la Mise à jour du logiciel. En fonction de sa nature et de sa portée, elle se fera automatiquement sans autre consentement du Client, ou bien le Client aura l'option de confirmer ou de rejeter des Mises à jour individuelles du logiciel; le Client peut toujours rejeter les modifications ou les suppressions si elles ne sont pas à l'avantage du Client ou si elles ne sont pas raisonnables pour le Client au vu des intérêts du Prestataire. La période entre les Mises à jour du logiciel individuelles est variable. Il n'y a pas de revendications possibles sur les Mises à jour du logiciel.

Les Mises à jour du logiciel sont soumises à la disponibilité ou aux restrictions du réseau cellulaire et dépendent de l'équipement du véhicule. Ceci signifie que les délais de téléchargement et d'installation peuvent varier d'un véhicule à un autre, de plusieurs minutes à plusieurs heures. Le statut sera stocké dans la plateforme « ready to ». Le statut logiciel actuel sera affiché pour le Client via sa Passerelle utilisateur.

Les mises à jour logicielles peuvent être nécessaires pour assurer une application et un fonctionnement corrects des services. Le Client n'est pas en droit d'obtenir des mises à jour logicielles par le biais d'autres canaux (par ex. via le Partenaire de Services Mercedes-Benz participant). Au cours des visites d'entretien chez les Distributeurs Agréés smart ou Mercedes-Benz qui sont chargés d'assurer les services de réparations et de maintenance des véhicules des marques smart ou Mercedes-Benz, d'autres mesures peuvent être mises en œuvre au lieu de ou en plus des Mises à jour du logiciel.

Le véhicule ou les composants individuels (par ex. le système d'info-divertissement ou le Module de Communication) peuvent être fonctionnellement limités à une certaine durée pendant le téléchargement et l'installation des Mises à jour du logiciel. Dans le cas improbable d'une erreur technique fatale pendant l'installation d'une Mise à jour du logiciel, la limitation fonctionnelle peut se poursuivre et la réparation en atelier s'avérer nécessaire.

5. Exigences d'utilisation

5.1 Les Services sont disponibles sur les véhicules smart des séries les plus récentes qui sont équipés d'un Module de Communication intégré en équipement spécial. Des détails et toutes les exigences d'utilisation peuvent être trouvés dans la Partie spéciale de ces Conditions d'utilisation et dans la Présentation générale du service.

Par ailleurs, certains Services sont disponibles via la Boîte de connectivité dans des véhicules smart des séries plus anciennes. Le Client peut trouver des informations sur les séries dans lesquelles les Services sont disponibles dans la Présentation générale du service ou chez les Distributeurs Agréés ou le réseau Mercedes-Benz participants.

5.2 Pour permettre l'utilisation des Services sur un véhicule, ce dernier doit être connecté.

La connexion se fera chez les Distributeurs Agréés ou le réseau Mercedes-Benz participants, sur site. Le Client peut trouver plus d'informations à cet égard sur le Portail Client ou chez les Distributeurs Agréés smart participants.

Les Services ne peuvent être activés et utilisés qu'après avoir été connectés avec le véhicule. Chaque véhicule ne peut être affecté qu'à un Client en qualité d'utilisateur principal.

5.3 Un véhicule est déconnecté si le Client supprime son Compte utilisateur ou demande une déconnection à partir d'un Partenaire smart participant ou d'un Centre de Service après-vente Mercedes-Benz (« CAC ») désigné au paragraphe 13, par écrit (y compris par courriel et télécopie).

Avec la déconnexion, les Services sont désactivés pour le véhicule affecté au Client.

Remarque : La déconnexion des services individuels ne dispensera pas le Client de s'acquitter des sommes dues au titre Services payants exécutés ou souscrits antérieurement à la suppression.

5.4 Pour l'utilisation des Services, le Client a besoin d'un dispositif utilisateur final compatible.

L'utilisation des Services via l'application services smart « ready to » nécessite d'avoir un utilisateur final compatible et une connexion de données cellulaires ainsi que l'achat et l'installation de l'application services smart « ready to » sur le dispositif de l'utilisateur final compatible.

Des détails individuels sont fournis dans la Partie spéciale de ces Conditions d'utilisation et dans la Présentation générale du service.

6. Coûts et frais

6.1 Les coûts sont répertoriés dans la Présentation générale du service.

L'utilisation des Services dans le véhicule nécessite un équipement spécial du véhicule, qui peut être inclus dans le prix de véhicule. Des détails sont fournis dans la Présentation générale du service.

L'application smart « ready to » service est fournie au Client gratuitement. Le Client obtiendra le module « ready to » aux conditions convenues entre ce dernier et le Distributeur Agréé.

6.2 Le Prestataire assumera tous les frais pour la connexion des données cellulaires entre le véhicule et la plateforme « ready to ».

6.3 Tous les frais pour les connexions des données cellulaires qui interviennent lorsque le Client accède au Portail Client ou à son Compte utilisateur avec son dispositif utilisateur final compatible ou avec un autre média de transfert et avec des installations de télécommunications en dehors du véhicule, sont à la charge du Client et dépendent des tarifs de l'opérateur téléphonique auquel le Client fait appel.

7. Obligations du Client

7.1 Le Client garantira qu'il est le Propriétaire du véhicule ou que le Propriétaire du véhicule l'a autorisé à utiliser le véhicule et, par conséquent, (par ex. conducteur d'une voiture de société). également les Services du véhicule.

7.2 Le Client s'assurera que les données de profil qu'il fournit au Distributeur Agréé ou au réseau Mercedes-Benz et qu'il dépose sur son Compte

utilisateur, à savoir nom, adresse (y compris adresse électronique si le Client a un Compte utilisateur propre) et date de naissance sont correctes. Si le Client a un déjà Compte utilisateur propre, les changements apportés à son Compte utilisateur doivent y être saisis. Si le Client n'a pas de Compte utilisateur, il doit informer le CAC par écrit (y compris par courriel et télécopie) de tous changements.

Toutes données incorrectes ou incomplètes et qu'il n'est pas possible de contacter le Client, le Prestataire se réserve le droit de bloquer les Services du Client.

Remarque : Le blocage des services individuels ne dispensera pas le Client de s'acquitter des sommes dues au titre Services payants exécutés ou souscrits antérieurement à la suppression.

- 7.3 Le Client s'engage à déconnecter le véhicule des Services conformément au point 5.3 s'il n'a plus droit d'utiliser ce véhicule (par ex. à la suite de la vente ou de l'annulation de l'autorisation d'utiliser un service ou un véhicule loué) ou si ce véhicule est détruit.

Si le Client ne satisfait pas son obligation de déconnecter le véhicule et si une autre personne légitime ou le Propriétaire du véhicule informe le Client que son autorisation d'utilisation a expiré, le Prestataire déconnectera le véhicule sans autre avis conformément au point 5.3 et informera le Client de la déconnexion. La responsabilité du Client conformément au point 7.8 restera non affectée.

- 7.4 Le Client est tenu de conserver précieusement toutes les données et les mots de passe, d'en assurer la confidentialité vis-à-vis de tiers et d'éviter toute utilisation abusive ; le Client ne saurait utiliser une combinaison d'adresse électronique et de mot de passe pour accéder à son Compte utilisateur qu'il utilise également pour d'autres services en ligne.

- 7.5 Le Client n'est en droit d'utiliser les Services que s'il respecte toutes les dispositions légales et ne recherche aucun objectif qui est en violation des Conditions d'utilisation ou du droit applicable.

- 7.6 Si le Client découvre que les Services ont été utilisés d'une manière qui est en violation avec les Conditions d'utilisation ou que des tiers non-autorisés ont illégalement influencé le réseau cellulaire fourni pour les Services, le Client est tenu d'en informer le Prestataire immédiatement, par le biais de son Compte utilisateur ou des canaux de contact décrits au point 13.

- 7.7 Les applications logicielles fournies pour l'utilisation des Services ne peuvent pas être modifiées, éditées compilées (y compris par le biais d'une ingénierie inverse), sauvegardées ou autrement copiées.

Les modifications ou révisions apportées au Module de Communication se font au risque du Client.

- 7.8 Le Client sera responsable vis-à-vis du Prestataire pour tous les dommages provoqués par une rupture des obligations découlant des Conditions d'utilisation, en accord avec les dispositions légales.

- 7.9 Si des tiers engagent des recours à l'encontre du Prestataire liés à un non-respect des dispositions

légales, des droits de tiers ou des Conditions d'utilisation de tiers, le Client responsable conformément au point 9 tiendra indemne le Prestataire de toutes réclamations, frais, dommages et pertes (y compris les frais de poursuite appropriés).

- 7.10 Le Client lui-même est responsable de tout stockage des données sur ses dispositifs utilisateurs finaux compatibles.

- 7.11 Si le Client permet au véhicule d'être utilisé par un autre conducteur, le Client s'engage à informer l'autre conducteur des Services ainsi que de la collecte et du traitement des données associées et s'engage à obtenir le consentement du conducteur à cet égard avant le début du déplacement, il s'engage également à l'informer de la possibilité de désactiver le service individuel.

8. Durée et résiliation

- 8.1 Les Conditions d'utilisation s'appliqueront sur une période illimitée.

Il est possible de trouver la durée des Services dans la Présentation générale du service ou dans l'accord entre le Client et le Prestataire.

- 8.2 Le Prestataire peut résilier les Conditions d'utilisation et tout Service individuel à tout moment avec un préavis de 30 jours, toutefois au plus tôt à l'expiration de la durée des derniers Services payants. Le Prestataire peut résilier les services gratuits à tout moment avec un préavis de 30 jours. Le Prestataire déclarera la résiliation par écrit (y compris par courriel et télécopie).

- 8.3 Le Client peut résilier, à tout moment, les Conditions d'utilisation ou de Services individuels. Le Client le déclarera par le biais de son Compte utilisateur en supprimant ledit Compte utilisateur ou par écrit (y compris par courriel et télécopie) au CAC.

Remarque : toutes obligations vis-à-vis du Prestataire de paiement de charges pour les Services payants resteront non affectées par une résiliation des Conditions d'utilisation ou des Services individuels par le Client.

Remarque : la suppression de l'application services smart « ready to » conformément au point 4.6 et la désactivation des Services conformément au point 4.7 ne constituent pas une résiliation. La résiliation doit intervenir par le biais du Compte utilisateur du Client par écrit (y compris par courriel et télécopie) adressé au CAC.

- 8.4 Si un Client qui avait au préalable été un résident dans l'un des Pays cibles transfère son lieu de résidence permanente dans un pays qui n'appartient pas aux Pays cibles, ceci entraînera une résiliation automatique des Services, sans préavis.

Si un Client qui utilise les Services par le biais de l'application services smart « ready to » avait son lieu de résidence précédent dans l'un des Pays cibles pour l'application services smart « ready to », le Client ne peut plus utiliser les Services via l'application services smart « ready to ».

- Remarque : Les obligations vis-à-vis du Prestataire de payer les Services payants ne seront pas affectées par un changement de lieu de résidence.
- 8.5 Les présentes Conditions d'utilisation n'affectent pas tous droits réglementaires de résilier les Conditions d'utilisation ou les Services individuels. Le Prestataire déclarera sa résiliation motivée par écrit (y compris par courriel et télécopie) et le Client le fera par le biais de son Compte utilisateur ou par écrit (y compris par courriel et télécopie) adressée au CAC. Remarque : les obligations vis-à-vis du Prestataire de payer les services payants ne seront pas affectées par la résiliation des **conditions d'utilisation ou de services individuels par le client.**
- 8.6 En cas de résiliation des Conditions d'utilisation, les Services pertinents seront désactivés sur les véhicules concernés.

9. Responsabilité

- 9.1 Voir document sur la responsabilité de produit

10. Protection des données et sécurité des données

- 10.1 Le Prestataire prend la protection des données à caractère personnel du Client très au sérieux et fait tout son possible pour assurer la protection de la sphère privée du Client dans le traitement des données à caractère personnel.
- 10.2 D'autres informations sur le traitement des données, la protection des données et la sécurité des données sont communiquées dans la Déclaration de confidentialité pour les services smart « ready to ».

11. Dispositions finales

- 11.1 La relation actuelle entre le Client et le Prestataire est soumise au droit français.
- 11.2 Si une ou plusieurs des dispositions susmentionnées est ou devient invalide, la validité des autres dispositions n'en sera pas affectée.

12. Renseignements sur la Solution des litiges en ligne et la médiation

En cas de litige entre les parties et à la suite d'une défaillance d'une réclamation écrite par le Client adressée au Centre d'assistance clientèle du Prestataire ou en l'absence d'une réponse de ce service dans un délai raisonnable de 1 mois, le Client peut recourir à tout autre mode de solution de litige et notamment à une procédure de médiation en prenant contact avec le ou les médiateurs suivants : Médiation CMFM : par courrier, au moyen d'un formulaire de saisine téléchargeable sur le site du médiateur www.mediationcmfm.fr à l'adresse suivante : Médiation Cmf, 21 rue des Malmaisons, 75013 Paris, et/ou en accédant à la plate-forme Internet de la Commission de l'UE pour la solution des litiges en ligne (la « Plate-forme ODR »). La plate-forme ODR sert de point de contact pour la solution extrajudiciaire des litiges liés aux obligations contractuelles découlant de contrats d'achat en ligne. Vous pouvez accéder à la plate-forme ODR par le biais du lien suivant : <http://ec.europa.eu/consumers/odr>. Le Client reste libre d'accepter ou de refuser la médiation et, en cas de médiation, chaque partie est libre

d'accepter ou de refuser la solution proposée par le médiateur.

Cette section s'applique uniquement si le Client est un consommateur.

13. Identité du Prestataire et coordonnées Centre de service après-vente (CAC)

- 13.1 Les Services sont une offre de Mercedes-Benz France, dont le siège social se trouve à 7 Avenue Niepce, Montigny-le-Bretonneux (78180), identifiée au RCS de Versailles sous le numéro 622 044 287
- 13.2 Coordonnées CAC :
Mercedes-Benz
Relations Clientèle
7 Avenue Nicéphore Niepce
CS 30 100
78077 Saint-Quentin-en-Yvelines Cedex
Tel : +33 1 49 93 92 55 (prix d'un appel local)

Pour les demandes d'informations :

fra.enquiries@cac.mercedesbenz.com

Pour les réclamations : fra.complaints@cac.mercedesbenz.com

Portail Client smart services smart "ready to"

<https://readyto.smart.com>

14. Présentation générale du service

Ready to Service	Disponibilité	Durée	coûts
Service "my smart remote status"	Disponibilité en Allemagne, Italie et France. Possibilité de consulter les détails à l'adresse suivante www.smart.com/readyto	Durée indéterminée	€ 0.00/ Mois
my smart location	Disponible en Allemagne, en Italie et en France.	Durée indéterminée	€ 0.00/ Mois
ready to share	Disponible en Allemagne, en Italie et en France.	Durée indéterminée	€ 0.00/ Mois
ready to spot	Disponible en Allemagne, en Italie et en France.	Durée indéterminée	€ 0.00/ mois

Partie spéciale

Les options suivantes sont disponibles :

1. « my smart location »

Avec certaines Passerelles utilisateur, le Client peut visualiser sur une carte l'emplacement de son véhicule garé. Lorsqu'une demande est faite, l'emplacement du dispositif de l'utilisateur final est également déterminé afin de calculer la distance entre le véhicule et le Client. A cet effet, le dispositif utilisateur final compatible qui fait la demande doit mettre à disposition son emplacement.

2. Service « my smart remote status »

Ce service permet au Client de consulter les données opérationnelles du véhicule (par exemple niveau du réservoir, kilométrage, charge de la batterie) via certaines Passerelles utilisateur afin d'obtenir des renseignements sur le statut du véhicule. Les données affichables peuvent varier et dépendent, notamment, de la série et du type d'entraînement.

Ce service permet au Client de consulter le statut d'ouverture de portes du véhicule à partir de certaines Passerelles utilisateur et de les verrouiller et déverrouiller à distance.

3. « ready to share »

Ce Service permet au Client de partager ses véhicules avec des tiers. Le Client peut enregistrer son véhicule par le biais du portail Prestataire « ready to » et le mettre à disposition de tiers autorisés (« Participants en autopartage ») de manière à ce que les Participants en autopartage puisse réserver et louer le véhicule dans l'application services « ready to » du Prestataire pendant les créneaux de temps disponible. Les véhicules sont réservés et bloqués via l'application de services « ready to ». Le Prestataire n'est pas partie à un contrat de réservation individuel. Le Prestataire met seulement à disposition la plateforme et n'a pas d'impact sur le comportement des Clients en auto-partage, des Participants en autopartage, des tiers ou des véhicules concernés.

4. « ready to spot »

Ce service fournit au Client une assistance numérique, qui stocke automatiquement l'emplacement de son véhicule en stationnement et affiche cet emplacement sur la carte dans l'application de services «ready to», le but étant d'aider le Client à trouver son véhicule. Le Client peut être redirigé directement vers son véhicule et peut également utiliser les options de Google maps recommandées par l'application smart "ready to". En outre, le Service propose des fonctionnalités sur le thème "Spot Car", telles que le rappel d'emplacement de parking et la fonction de clignotement.