

Besondere Nutzungsbedingungen für die Mercedes me connect Basisdienste

Version 2.2

Die Daimler AG („Daimler“) gewährt dem Kunden das Recht, die Mercedes me connect Basisdienste („Basisdienste“) einschließlich der dazu notwendigen Softwareanwendungen unter Einhaltung folgender Bedingungen sowie der ANB zu nutzen:

Die Basisdienste stehen dem Kunden über bestimmte Nutzungszugänge zur Verfügung. Umfang und Verfügbarkeit der Basisdienste können jedoch variieren, abhängig davon über welchen Nutzungszugang die Basisdienste genutzt werden. Einzelheiten ergeben sich aus diesen Besonderen Nutzungsbedingungen für die Mercedes me connect Basisdienste sowie der Diensteübersicht.

1. Angebotsgegenstand

1.1 Wartungsmanagement

Mit diesem Dienst erfolgt mittels Mobilfunk-Datenverbindung eine automatische Übermittlung eines festgestellten Wartungsbedarfs im Fahrzeug an Daimler. Sobald Daimler diese Informationen empfängt, wird Daimler den Wartungsbedarf dem vom Kunden vorab ausgewählten Mercedes-Benz Service-Partner melden. Durch Kenntnis des Wartungsbedarfs ist es dem Mercedes-Benz Service-Partner möglich, dem Kunden ein individuelles, unverbindliches Angebot zu unterbreiten. Das Angebot wird der Mercedes-Benz Service-Partner dem Kunden über den von ihm gewählten Kontaktkanal zuleiten und gleichzeitig – soweit der Kunde über ein Benutzerkonto verfügt – in die Nachrichten-Übersicht des Kundenportals ablegen. Der Kunde kann aus dem Kundenportal heraus eine Anfrage eines Wunschtermins an den Mercedes-Benz Service-Partner senden. Mit diesem Dienst erfolgt mittels Mobilfunk-Datenverbindung auch eine automatische Übermittlung der für den festgestellten Wartungsbedarf relevanten Daten.

1.2 Telediagnose

1.2.1 Dieser Dienst beinhaltet die Erfassung von Verschleiß- und Ausfallmeldungen durch Daimler, soweit diese eindeutig interpretierbar und durch Überwachung diagnosefähiger Bauteile verfügbar sind. Es erfolgt eine automatisierte Übermittlung der relevanten Daten an Daimler. Sobald Daimler diese Informationen empfängt, wird Daimler diese Informationen dem vom Kunden vorab ausgewählten Mercedes-Benz Service-Partner melden, so dass der Mercedes-Benz Service-Partner den Kunden ansprechen und dieser einen Wunschtermin an den Mercedes-Benz Service-Partner senden kann. Das Anschreiben über die Verschleiß- und Ausfallmeldung wird der Mercedes-Benz Service-Partner dem Kunden über den von ihm gewählten Kontaktkanal zuleiten und gleichzeitig – soweit der Kunde über ein Benutzerkonto verfügt – in die Nachrichten-Übersicht des Kundenportals ablegen.

1.2.2 Weitere Funktion „Batteriewächter“

Durch die Funktion „Batteriewächter“ erhält der Kunde die Möglichkeit, den Ladezustand der Fahrzeugbatterie zu überwachen. Dabei wird der Kunde bei Unterschreiten eines bestimmten Ladezustands über den von ihm gewählten Kontaktkanal gewarnt und zum Laden der Batterie aufgefordert. Die Meldung wird auch dann an den Kunden gesendet, wenn die Zündung des Fahrzeugs ausgeschaltet ist.

1.3 Unfallmanagement

Die Fahrzeuginsassen erhalten durch diesen Dienst die Möglichkeit, in einem für die Basisdienste registrierten Fahrzeug im Anschluss an einen Mercedes-Benz Notruf eine Telefonverbindung zum CAC aufzubauen und die für den Dienst notwendigen und geeigneten Fahrzeugdaten, die entsprechend ihrer technischen Auslegung erfasst wurden, sowie die Geoposition dorthin zu übertragen, um ergänzende Unterstützung zu erhalten.

1.4 Pannenmanagement

Die Fahrzeuginsassen erhalten durch diesen Dienst die Möglichkeit, in einem Pannenfall in einem für die Basisdienste registrierten Fahrzeug über den Pannenkopf oder durch Anwählen des Telefonbucheintrags „MB Contact“ oder „Mercedes me connect“ oder „Mercedes connect me“ eine Telefonverbindung zum CAC aufzubauen und die für den Dienst notwendigen und geeigneten Fahrzeugdaten, die entsprechend ihrer technischen Auslegung erfasst wurden, sowie die Geoposition dorthin zu übertragen, um zielgerichtete Unterstützung zu erhalten.

1.5 Fahrzeugferndiagnose

Dieser Dienst ermöglicht dem ausgewählten Mercedes-Benz Service-Partner und dem CAC, den technischen Fahrzeugzustand in Form eines Kurztests abzurufen. Der Kurztest beinhaltet einen Überblick über den technischen Status und etwaige Fehler des Fahrzeugs. Der Kurztest erfolgt zur Vorbereitung eines Werkstatttermins. Im Falle einer Panne kann das CAC anhand des Kurztests einen Mitarbeiter des Mercedes-Benz Service-Partners über den Fahrzeugzustand informieren, wodurch eine schnellere und zielgerichtetere Abhilfe unterstützt wird.

2. Nutzungsvoraussetzungen

2.1 Der Kunde kann die Basisdienste „Wartungsmanagement“ und „Telediagnose“ nur nutzen, wenn er einen Mercedes-Benz Service-Partner als den ihn betreuenden Service-Partner gewählt und den bevorzugten Kontaktkanal (z. B. E-Mail, Brief, Telefon) festgelegt hat. Soweit er über ein Benutzerkonto verfügt, kann er die Daten dort hinterlegen und jederzeit ändern. Andernfalls kann er sich hierfür persönlich an jeden teilnehmenden Mercedes-Benz Partner oder telefonisch an das CAC wenden. Erst mit Hinterlegung dieser Daten können die Dienste freigeschaltet werden.

2.2 Der Kunde ist berechtigt, den ihn betreuenden Mercedes-Benz Service-Partner jederzeit durch einen anderen Mercedes-Benz Service-Partner zu ersetzen und den gewünschten Kontaktkanal zu ändern.

2.3 Nutzungsvoraussetzung zur Verwendung der Basisdienste „Wartungsmanagement“ und „Telediagnose“ sowie der Funktion „Batteriewächter“ ist, dass eine Mobilfunk-Datenverbindung zwischen dem Fahrzeug und dem Daimler Vehicle Backend sowie dem kompatiblen Endgerät des Kunden besteht.

2.4 Nutzungsvoraussetzung zur Verwendung der Funktion „Batteriewächter“ ist, dass der Kunde die Mercedes me App installiert und dort der Anzeige von Push-Notifications zugestimmt hat.

DAIMLER

3. Hinweise

3.1 Durch den automatisierten Abruf von Fahrzeugdaten für die Dienste „Wartungsmanagement“ und „Telediagnose“ kann Daimler gegebenenfalls im Einzelfall einen anstehenden Wartungs- oder Reparaturbedarf im Voraus erkennen, noch bevor eine Information im Fahrzeug erscheint. Dies kann dazu führen, dass der Kunde schon vorzeitig von seinem Mercedes-Benz Service-Partner angesprochen wird.

3.2 Die Basisdienste entbinden den Kunden nicht, selbst für die Fahrtauglichkeit des Fahrzeugs zu sorgen und einzustehen. Sollte im Fahrzeug ein Wartungs- oder Reparaturbedarf angezeigt werden, ohne dass von einem Mercedes-Benz Service-Partner ein Angebot unterbreitet wurde, muss sich der Kunde selbstständig um die Wartung oder Reparatur kümmern. Daimler übernimmt keine Haftung im Falle versäumter, erforderlicher Wartungs- und Reparaturmaßnahmen.

3.3 Die Anzeige im Kombiinstrument des Fahrzeugs hat Vorrang gegenüber allen anderen Informationskanälen, beispielsweise der Anzeige über die Nutzungszugänge des Kunden.

3.4 Die Laufzeit der Basisdienste erfährt der Kunde aus der Diensteübersicht oder von MBA.

4. Datenschutz

4.1 Für den Zweck der Erbringung der Basisdienste erhebt, verarbeitet und nutzt Daimler Kontaktdaten des Kunden, Geopositionsdaten des Fahrzeugs und technische Daten zur Feststellung des Fahrzeugzustands (z. B. Fahrzeugidentifikationsnummer, Werkstattcode/Servicecode, Verschleißinformationen über diagnosefähige Bauteile und Kilometerstand). Geopositionsdaten des Fahrzeugs werden jedoch nur im Fall einer Panne oder eines Unfalls zum Auffinden des Pannen- oder Unfallorts erhoben, verarbeitet und genutzt. Soweit es für die Dienstleistung erforderlich ist, werden die Daten an Dritte, beispielsweise die durch den Kunden benannten Mercedes-Benz Service-Partner, den nächstgelegenen Mercedes-Benz Service-Partner zur Pannenhilfe, oder Pannenhilfeunternehmen weitergegeben.

Bei Nutzung des Basisdienstes „Fahrzeugferndiagnose“ besteht für den vom Kunden benannten Mercedes-Benz Service-Partner die Möglichkeit, zur Vorbereitung eines Werkstatttermins oder durch das CAC im Falle einer Panne technische Daten zur Feststellung des Fahrzeugzustands auch direkt im Rahmen eines Kurztests zu erheben, zu verarbeiten und zu nutzen, soweit dies für die Erbringung dieses Dienstes erforderlich ist.

4.2 Die im Rahmen der Basisdienste übertragenen technischen Daten zum Fahrzeugzustand werden durch Daimler außerdem zur Optimierung von Fahrzeugfunktionen verarbeitet und genutzt. Es handelt sich dabei ausschließlich um rein technische fahrzeug- und fahrzeugzustandsbezogene Daten. Bewegungsprofile über gefahrene Strecken können aus diesen Daten nicht erstellt werden.

Allgemeine Nutzungsbedingungen für die Mercedes me connect Dienste (Version 2.2)

1. Geltungsbereich

Die nachfolgend aufgeführten Allgemeinen Nutzungsbedingungen für die Mercedes me connect Dienste („ANB“), die Besonderen Nutzungsbedingungen für die Mercedes me connect Dienste („BNB“) sowie die Mercedes me connect Diensteübersicht („Diensteübersicht“) der Daimler AG, Mercedesstraße 137, 70327 Stuttgart, Deutschland, („Daimler“) gelten für das Erbringen von Mercedes me connect Informations- und Telematik-Dienstleistungen („Dienste“) durch Daimler und deren Nutzung durch den Kunden. Die jeweiligen BNB und die Diensteübersicht sind wesentlicher Bestandteil der ANB (zusammen „Nutzungsbedingungen“). Im Fall eines Widerspruchs zwischen einer BNB oder der Diensteübersicht und den ANB ist die Regelung in der BNB oder die Diensteübersicht vorrangig. Definitionen in den ANB gelten auch für die BNB.

2. Kunde, Halter, Dienstwagenfahrer, Leasingnehmer

- 2.1 „Kunde“ ist diejenige Person, die die Voraussetzungen nach Ziffer 4.1 erfüllt und den „Rahmenvertrag“ im Sinne von Ziffer 3.1 erfolgreich und ordnungsgemäß nach Ziffer 3.1 abgeschlossen hat.
- 2.2 „Halter“ ist diejenige Person, die im nationalen Fahrzeugregister als verantwortliche Person gemeldet ist.
- 2.3 „Dienstwagenfahrer“ ist, wer vom Arbeitgeber zur längerfristigen, geschäftlichen und gegebenenfalls privaten Nutzung des Fahrzeugs berechtigt, und demzufolge nicht Kurzzeit-Mieter oder Nutzer von Car-Sharing- und Car-Pooling-Fahrzeugen, ist.
- 2.4 „Leasingnehmer“ ist, wer aufgrund eines Leasingvertrags zur längerfristigen Nutzung eines Fahrzeugs berechtigt ist.

3. Wirksamwerden der Nutzungsbedingungen, Rahmenvertrag, Berechtigung zur Nutzung von Diensten

- 3.1 Voraussetzung für die Nutzung der Dienste ist, dass der Kunde sich bei Daimler registriert sowie die ANB und die jeweiligen BNB online akzeptiert.
Die jeweiligen Nutzungsbedingungen werden zwischen dem Kunden und Daimler wirksam, wenn dem Kunden eine Bestätigung zugeht, spätestens jedoch zu dem Zeitpunkt, zu dem der Kunde die jeweiligen Dienste erstmals nutzen kann.
Mit Wirksamwerden der ANB wird ein Mercedes me connect Rahmenvertrag zwischen Daimler und dem Kunden geschlossen („Rahmenvertrag“).
- 3.2 Daimler bietet die Nutzungsbedingungen in zahlreichen Sprachen an. In Zweifelsfällen über die Auslegung der Nutzungsbedingungen gilt stets die Sprache, in der der Kunde die Nutzungsbedingungen akzeptiert hat.
- 3.3 Mit Wirksamwerden der jeweiligen Nutzungsbedingungen ist der Kunde berechtigt, bestimmte Dienste kostenlos zu nutzen („Inklusiv-Dienste“). Einzelheiten ergeben sich aus der Diensteübersicht. Weitere Informationen hierzu erhält der Kunde auf dem in Ziffer 13 genannten Mercedes me connect Kundenportal („Kundenportal“).
- 3.4 Der Kunde kann Dienste bzw. Berechtigungen zur Nutzung von Diensten („Lizenzen“) wie folgt erwerben:
Der Kunde kann die Inklusiv-Dienste zunächst auf dem Kundenportal von Daimler kostenlos erwerben. Ab einem späteren Zeitpunkt kann der Kunde Lizenzen für die Inklusiv-Dienste ebenfalls kostenlos von der Mercedes-Benz Accessories GmbH („MBA“) erwerben.

Zudem kann der Kunde Lizenzen zur Nutzung weiterer Dienste und zur Verlängerung der Laufzeit der Dienste kostenpflichtig von MBA erwerben.

Für den Erwerb der Lizenzen gelten die zwischen dem Kunden und MBA vereinbarten Bedingungen einschließlich der Allgemeinen Geschäftsbedingungen von MBA. Für die Nutzung der Dienste durch den Kunden gelten die Nutzungsbedingungen.

4. Angebotsumfang

- 4.1 Die Dienste richten sich an natürliche Personen, die ihren ständigen Wohnsitz (Meldeadresse) in den Mercedes me connect Zielländern haben und Halter, Dienstwagenfahrer oder Leasingnehmer des Fahrzeugs sind, mit dem die Dienste genutzt werden sollen. Da Daimler fortwährend mit der Weiterentwicklung des Dienstangebots befasst ist, kann sich die Liste der Mercedes me connect Zielländer jederzeit erweitern. Informationen über die aktuellen Zielländer („Zielländer“) ergeben sich aus der Diensteübersicht.
- 4.2 Räumlich stehen die Dienste, vorbehaltlich von Ziffer 4.9, grundsätzlich in allen Zielländern zur Verfügung. Ausgeschlossen sind alle außereuropäischen Überseegebiete. Sofern bestimmte Dienste zeitlich noch nicht verfügbar sind, ergibt sich dies aus der Diensteübersicht.
- 4.3 Der Kunde kann jederzeit auswählen, für welches Fahrzeug er die Dienste in Anspruch nehmen möchte; gegebenenfalls muss er die für die Nutzung der Dienste erforderlichen Lizenzen erwerben.
Dem Kunden steht es frei, mehrere Fahrzeuge mit den Diensten zu verknüpfen und diese auch jederzeit wieder von den Diensten zu entknüpfen. Die Verknüpfung und Entknüpfung des Fahrzeugs richten sich nach Ziffern 5.2 und 5.3.
- 4.4 Daimler stellt dem Kunden für die Dienste das Kundenportal zur Verfügung, auf dem der Kunde einen privaten Bereich einrichten und seine Dienste online verwalten kann („Benutzerkonto“).
- 4.5 Der Kunde kann die Dienste über die in den folgenden Absätzen beschriebenen Nutzungszugänge (zusammen „Nutzungszugänge“) bedienen und nutzen; der Umfang der über den jeweiligen Nutzungszugang verfügbaren Dienste ergibt sich aus den jeweiligen BNB und der Diensteübersicht. Voraussetzung für die Nutzung der Dienste über den jeweiligen Nutzungszugang ist ein Benutzerkonto, sofern sich nichts anderes aus den Nutzungsbedingungen ergibt.
Der Kunde erhält die Möglichkeit, bestimmte Dienste über das Infotainmentsystem seines Fahrzeugs zu bedienen und zu nutzen. Einige Dienste können nur über das Infotainmentsystem des Fahrzeugs bedient und genutzt werden. Einige Dienste können über das Infotainmentsystem des Fahrzeugs auch ohne Benutzerkonto genutzt werden.
Zudem erhält der Kunde die Möglichkeit, bestimmte Dienste über das Kundenportal zu bedienen und zu nutzen. Einige Dienste können nur über das Kundenportal bedient und genutzt werden.

Weiter erhält der Kunde die Möglichkeit, bestimmte Dienste in bestimmten Zielländern über eine App auf einem kompatiblen Endgerät zu bedienen und zu nutzen („Mercedes me App“). Einzelne Dienste können über die Mercedes me App jedoch eingeschränkt sein. Daneben können dem Kunden über die Mercedes me App zusätzliche Dienste zur Verfügung stehen, die nur über die Mercedes me App bedient und genutzt werden können. Weitere Informationen, beispielsweise zu den Zielländern für die Mercedes me App und zu ihrem Erwerb, erhält der Kunde in der Diensteübersicht oder auf dem Kundenportal. Für Mercedes-Benz-Kraftfahrzeuge älterer Baureihen erhält der Kunde die Möglichkeit, bestimmte Dienste in bestimmten Zielländern über einen Mercedes me Adapter („Adapter“) sowie eine App für den Adapter („Adapter App“) zu bedienen und zu nutzen. Die über den Adapter verfügbaren Dienste unterscheiden sich teilweise von den Diensten, die über die anderen Nutzungszugänge zur Verfügung stehen. Weitere Informationen, beispielsweise zu den Zielländern für den Adapter und zu seinem Erwerb, erhält der Kunde in der Diensteübersicht, auf dem Kundenportal oder bei den Mercedes-Benz-Niederlassungen und Mercedes-Benz-Vertragshändlern, die am Vertrieb der Dienste teilnehmen (beides „teilnehmende Mercedes-Benz Partner“).

- 4.6 Der Kunde kann die Mercedes me App und die Adapter App jederzeit löschen. In diesem Fall stehen dem Kunden die Dienste über die Mercedes me App bzw. den Adapter nicht mehr zur Verfügung. Zudem ist es durch Änderungen am kompatiblen Endgerät (z. B. Update des Betriebssystems, Jailbreak) möglich, dass die Mercedes me App bzw. Adapter App nicht weiter genutzt werden können.

Hinweis: Etwaige Verpflichtungen gegenüber MBA zur Zahlung der Gebühren für Lizenzen bleiben von einer Löschung der Mercedes me App oder Adapter App oder den beschriebenen Änderungen am kompatiblen Endgerät unberührt.

- 4.7 Der Kunde erhält die Möglichkeit, einzelne Dienste auf seinem Benutzerkonto zu aktivieren und zu deaktivieren. Bei einem aktivierten Dienst kann der Kunde den Dienst, wie in den jeweiligen BNB und der Diensteübersicht beschrieben, nutzen. Ist der Dienst deaktiviert, steht der Dienst dem Kunden in dieser Zeit nicht zur Verfügung.

Hinweis: Etwaige Verpflichtungen gegenüber MBA zur Zahlung der Gebühren für Lizenzen bleiben von einer Deaktivierung der Dienste unberührt.

- 4.8 Wenn der Kunde den Erwerb einer Lizenz gegenüber MBA widerruft, ist Daimler berechtigt, die betroffenen Dienste zu deaktivieren.

Daimler behält sich zudem vor, die Dienste aus Sicherheitsgründen (z. B. bei Sicherheitslücken) oder sonstigen wichtigen Gründen zu deaktivieren.

- 4.9 Die Erbringung und der Gebrauch der Dienste können mit Rücksicht auf den aktuellen Stand der Technik Einschränkungen und Ungenauigkeiten unterliegen, die außerhalb des Einflussbereichs von Daimler liegen. Dies betrifft insbesondere die Verfügbarkeit der von Mobilfunkanbietern erbrachten Mobilfunk-Datenverbindung, des Mobilfunknetzes, der Positionsbestimmung durch ein globales Navigations satellitensystem und des Internetzugangs. So sind die Dienste räumlich auf den Empfangs- und Sendebereich der vom jeweiligen Mobilfunkanbieter betriebenen Funkstationen beschränkt. Die Nichtverfügbarkeit des Mobilfunknetzes kann im Einzelfall dazu führen, dass einzelne Dienste nicht zur Verfügung stehen, da der notwendige Datentransfer nicht stattfinden kann. Auch können die Dienste durch atmosphärische Bedingungen und topographische Gegebenheiten oder durch Hindernisse (z. B. Brücken, Tunnel, Gebäude)

beeinträchtigt werden. Dasselbe gilt für die Positionsbestimmung basierend auf dem globalen Navigations satellitensystem. Auch die Nutzung des Internets kann durch zusätzliche Beeinträchtigungen (z. B. Netzüberlastung) eingeschränkt sein. Zudem können sich kurzfristige Kapazitätsengpässe aus Belastungsspitzen der Dienste, der Mobilfunk- und Festnetze sowie des Internets ergeben.

Störungen können sich weiter aus Gründen höherer Gewalt einschließlich Streiks, Aussperrungen und behördlichen Anordnungen ergeben sowie auf Grund technischer und sonstiger Maßnahmen (z. B. Reparatur, Wartung, Software-Updates, Erweiterungen), die an den Anlagen von Daimler oder von vor- und nachgeschalteten Dienstleistern, Content Providern und Netzbetreibern, die für eine ordnungsgemäße oder verbesserte Erbringung der Dienste erforderlich sind, entstehen.

Die Nutzung der Dienste über die Mercedes me App oder den Adapter bzw. die Adapter App kann Einschränkungen und Ungenauigkeiten auch aufgrund der Nichtverfügbarkeit oder aufgrund von Beeinträchtigungen oder Störungen der Mercedes me App bzw. Adapter App oder des kompatiblen Endgeräts (z. B. aus Gründen höherer Gewalt oder auf Grund technischer und sonstiger Maßnahmen wie Wartung, Software-Updates, Erweiterungen für die Mercedes me App bzw. Adapter App) unterliegen.

- 4.10 Die Dienste setzen eine funktionsfähige Stromversorgung im Fahrzeug durch die Fahrzeugbatterie voraus. Eine exzessive Nutzung der Dienste ohne zwischenzeitliche Ladung der Batterie des Fahrzeugs durch laufenden Motor oder Verbindung mit einer Stromversorgung bei Elektrofahrzeugen kann zu einer Entleerung der Batterie führen. Eine längere Standzeit des Fahrzeugs kann dazu führen, dass sich das Mercedes me connect Kommunikationsmodul („Kommunikationsmodul“) im Fahrzeug abschaltet und dadurch die Mobilfunk-Datenverbindung zum Fahrzeug unterbrochen ist, bis das Fahrzeug das nächste Mal manuell in Betrieb genommen wird.

- 4.11 Änderungen und Ergänzungen der Nutzungsbedingungen bleiben vorbehalten, sofern sie zum Vorteil des Kunden wirken oder unter Berücksichtigung der Interessen von Daimler für den Kunden zumutbar sind. Daimler behält sich insbesondere vor, jederzeit die Dienste funktional zu erweitern und neue Dienste zu ergänzen sowie die Nutzungsbedingungen entsprechend zu ändern bzw. ergänzen.

Sonstige Änderungen und Ergänzungen der Nutzungsbedingungen werden dem Kunden in Textform (einschließlich E-Mail und Fax) mindestens zwei Monate vor dem Tag des Wirksamwerdens der Änderung bzw. Ergänzung (gerechnet ab dem Tag des Zugangs der Mitteilung bei dem Kunden) mitgeteilt. Sie gelten als genehmigt, wenn der Kunde innerhalb dieser Frist von zwei Monaten ab Empfang der Mitteilung nicht widerspricht. Daimler wird den Kunden in der Mitteilung auf diese Rechtsfolge gesondert hinweisen.

- 4.12 Mit Wirksamwerden der ANB und Verknüpfung des Fahrzeugs erfolgen mittels Mobilfunk-Datenverbindung ein Download und eine automatische Installation von Softwareaktualisierungen für Browser und Fahrzeugkomponenten (Infotainmentsystem oder Kommunikationsmodul), ohne dass ein Werkstattaufenthalt erforderlich ist („Softwareaktualisierung“). Die Softwareaktualisierung kann vom Fahrzeug oder Daimler Vehicle Backend ausgelöst werden und Funktionen des Fahrzeugs und der Dienste verbessern, erweitern sowie neue Funktionen des Fahrzeugs und der Dienste bereitstellen oder ermöglichen, oder Funktionen des Fahrzeugs und der Dienste verändern oder entfernen. Die Softwareaktualisierung kann durch

den Kunden nicht deaktiviert werden. Abhängig von Art und Umfang erfolgt sie automatisch ohne weitere Zustimmung des Kunden oder der Kunde erhält die Möglichkeit, einzelne Softwareaktualisierungen zu bestätigen bzw. abzulehnen; Veränderungen oder Entfernungen kann der Kunde stets ablehnen, sofern sie nicht zum Vorteil des Kunden wirken oder unter Berücksichtigung der Interessen von Daimler für den Kunden zumutbar sind. Der Zeitraum zwischen einzelnen Softwareaktualisierungen ist variabel. Es besteht kein Anspruch auf Softwareaktualisierungen.

Die Softwareaktualisierung unterliegt der Verfügbarkeit bzw. Einschränkungen des Mobilfunknetzes sowie der Ausstattung des Fahrzeugs. Das bedeutet, dass die Download- und Installationsdauer je nach Fahrzeug unterschiedlich sein und von wenigen Minuten bis zu mehreren Stunden dauern kann. Der Status wird im Daimler Vehicle Backend gespeichert und dem Kunden über seine Nutzungszugänge angezeigt.

Die Softwareaktualisierungen sind unter Umständen für die störungsfreie Erbringung und den störungsfreien Betrieb der Dienste notwendig. Der Kunde hat keinen Anspruch, die Softwareaktualisierungen über andere Wege (z. B. über den teilnehmenden Mercedes-Benz Partner) zu erwerben. Im Rahmen von Serviceaufenthalten bei Mercedes-Benz Partnern, die mit der Erbringung von Instandsetzungs- und Wartungsdienstleistungen für Fahrzeuge der Marke Mercedes-Benz betreut sind („Mercedes-Benz Service-Partner“), oder teilnehmenden Mercedes-Benz Partnern können alternativ oder ergänzend zu den Softwareaktualisierungen weitere Maßnahmen durchgeführt werden.

Während des Downloads und der Installation von Softwareaktualisierungen können das Fahrzeug bzw. einzelne Komponenten (z. B. das Infotainmentsystem oder Kommunikationsmodul) für einen begrenzten Zeitraum funktional eingeschränkt sein. Im unwahrscheinlichen Fall eines fatalen technischen Fehlers während der Installation einer Softwareaktualisierung kann die funktionale Einschränkung andauern und eine Reparatur in der Werkstatt notwendig werden.

5. Nutzungsvoraussetzungen

5.1 Die Dienste stehen in Mercedes-Benz-Kraftfahrzeugen neuerer Baureihen zur Verfügung, die mit einem integrierten Kommunikationsmodul ausgestattet sind. Einige der Dienste setzen eine zusätzliche Sonderausstattung im Fahrzeug voraus. Einzelheiten und etwaige weitere Nutzungsvoraussetzungen ergeben sich aus den jeweiligen BNB und der Dienstübersicht.

Zudem stehen bestimmte Dienste über den Adapter in Mercedes-Benz-Personenkraftfahrzeugen älterer Baureihen zur Verfügung. Informationen über die Baureihen, in denen die Dienste zur Verfügung stehen, erhält der Kunde in der Dienstübersicht oder bei teilnehmenden Mercedes-Benz Partnern.

5.2 Um die Dienste für ein Fahrzeug nutzen zu können, muss das Fahrzeug verknüpft werden.

Die Verknüpfung erfolgt bei teilnehmenden Mercedes-Benz Partnern vor Ort oder für bestimmte Dienste online über das Benutzerkonto. Weitere Informationen hierzu erhält der Kunde auf dem Kundenportal oder bei teilnehmenden Mercedes-Benz Partnern.

Erst mit der Verknüpfung des Fahrzeugs können Dienste im Fahrzeug aktiviert und genutzt werden. Jedes Fahrzeug kann stets nur einem Kunden als Hauptnutzer zugeordnet werden; weitere Fahrzeugnutzer können als „Mitnutzer“ im Sinne von Ziffer 9.1 angemeldet werden.

5.3 Die Entknüpfung eines Fahrzeugs erfolgt, indem der Kunde entweder das Fahrzeug auf seinem Benutzerkonto entfernt oder einen teilnehmenden Mercedes-Benz Partner oder

das in Ziffer 13 genannte Mercedes-Benz Customer Assistance Center („CAC“) in Textform (einschließlich E-Mail und Fax) um Entknüpfung bittet.

Mit der Entknüpfung werden die Dienste in dem betroffenen Fahrzeug für den Kunden deaktiviert.

Hinweis: Etwaige Verpflichtungen gegenüber MBA zur Zahlung der Gebühren für Lizenzen bleiben von einer Entknüpfung unberührt.

5.4 Um die Dienste verwenden zu können, benötigt der Kunde gegebenenfalls ein kompatibles Endgerät.

Die Nutzung der Dienste über die Mercedes me App erfordert ein kompatibles Endgerät und eine Mobilfunk-Datenverbindung sowie den Erwerb und die Installation der Mercedes me App auf dem kompatiblen Endgerät.

Die Nutzung der Dienste über den Adapter erfordert den Erwerb des Adapters vom teilnehmenden Mercedes-Benz Partner und dessen Installation, ein kompatibles Endgerät und eine Mobilfunk-Datenverbindung sowie den Erwerb und die Installation der Adapter App auf dem kompatiblen Endgerät.

Einzelheiten ergeben sich aus den jeweiligen BNB und der Dienstübersicht.

6. Gebühren und Kosten

6.1 Für den Abschluss des Rahmenvertrags fällt keine Gebühr an. Die Inklusiv-Dienste bzw. Lizenzen für die Inklusiv-Dienste sind für den Kunden kostenlos.

Für die kostenpflichtigen Lizenzen gelten die Gebühren von MBA.

Um die Dienste im Fahrzeug nutzen zu können, ist zudem teilweise eine Sonderausstattung des Fahrzeugs notwendig, die mit einem erhöhten Fahrzeugpreis verbunden sein kann. Einzelheiten zu der notwendigen Sonderausstattung ergeben sich aus den jeweiligen BNB und der Dienstübersicht.

Die Mercedes me App und die Adapter App werden dem Kunden kostenlos zur Verfügung gestellt. Den Adapter erwirbt der Kunde zu den zwischen ihm und dem teilnehmenden Mercedes-Benz Partner vereinbarten Konditionen.

6.2 Etwaige Kosten für die Mobilfunk-Datenverbindung zwischen dem Fahrzeug und dem Daimler Vehicle Backend trägt grundsätzlich Daimler.

Der vorstehende Absatz gilt nicht, wenn der Kunde die Dienste über den Adapter bzw. die Adapter App nutzt. In diesem Fall trägt der Kunde etwaige Kosten für die Mobilfunk-Datenverbindung zwischen dem Fahrzeug und dem Daimler Vehicle Backend. Diese Kosten richten sich nach den Tarifen des jeweiligen Mobilfunkanbieters, dessen der Kunde sich bedient; dabei können erhöhte Gebühren im Ausland anfallen.

Etwaige weitere Ausnahmen ergeben sich aus den jeweiligen BNB.

6.3 Etwaige Kosten für Mobilfunk-Datenverbindungen, die entstehen, wenn der Kunde mit seinem kompatiblen Endgerät oder mittels sonstiger Übertragungsmedien und Telekommunikationseinrichtungen außerhalb des Fahrzeugs auf das Kundenportal oder sein Benutzerkonto zugreift, sind vom Kunden zu tragen und richten sich nach den Tarifen des jeweiligen Anbieters, dessen sich der Kunde bedient.

7. Pflichten des Kunden

7.1 Der Kunde versichert, dass er entweder Halter des Fahrzeugs ist oder dass der Halter des Fahrzeugs ihm gestattet hat, das Fahrzeug und damit die Dienste im Fahrzeug zu nutzen (z.B. Dienstwagenfahrer).

7.2 Der Kunde versichert, dass die von ihm gegenüber dem teilnehmenden Mercedes-Benz Partner genannten und auf seinem Benutzerkonto hinterlegten Profildaten, nämlich Name, Anschrift (einschließlich E-Mailadresse wenn der

Kunde ein eigenes Benutzerkonto hat) und Geburtsdatum richtig sind. Der Kunde verpflichtet sich, Änderungen dieser Daten unverzüglich Daimler mitzuteilen.

Sollten die Daten nicht richtig und damit eine Kommunikation mit dem Kunden nicht möglich sein, behält sich Daimler vor, die Dienste des Kunden zu sperren.

Hinweis: Etwaige Verpflichtungen gegenüber der MBA zur Zahlung der Gebühren für Lizenzen bleiben von einer Sperrung unberührt.

- 7.3 Der Kunde ist verpflichtet, unverzüglich die Entknüpfung des Fahrzeugs von den Diensten gemäß Ziffer 5.3 zu veranlassen, wenn er nicht mehr zur Nutzung dieses Fahrzeugs berechtigt ist (z. B. aufgrund Veräußerung oder Fortfall der Berechtigung zur Nutzung eines Dienst- oder Leasingfahrzeugs) oder dieses Fahrzeug zerstört ist. Sollte der Kunde seiner Pflicht zur Entknüpfung des Fahrzeugs nicht nachkommen und legitimiert sich eine andere Person erfolgreich gemäß Ziffer 5.2 oder meldet der Halter oder Eigentümer des Fahrzeugs den Wegfall der Nutzungsberechtigung des Kunden, so wird Daimler das Fahrzeug ohne weitere Vorankündigung entsprechend Ziffer 5.3 entknüpfen und den Kunden über die Entknüpfung informieren. Die Haftung des Kunden nach Ziffer 7.7 bleibt hiervon unberührt.
- 7.4 Der Kunde ist verpflichtet, sämtliche für die Nutzung der Dienste erforderlichen Zugangsdaten und Passwörter sorgfältig zu verwahren, Dritten gegenüber geheim zu halten und eine missbräuchliche Nutzung zu verhindern; für den Zugang zu dem Benutzerkonto darf der Kunde keine Kombination aus E-Mailadresse und Passwort verwenden, die er bei anderen Online-Diensten verwendet. Der Kunde ist verpflichtet, die vorstehende Verpflichtung auch „Mitnutzern“ im Sinne von Ziffer 9.1 aufzuerlegen.
- 7.5 Der Kunde ist nur zur Nutzung der Dienste berechtigt, sofern er alle rechtlichen Vorgaben einhält und keine Zwecke verfolgt, die gegen die Nutzungsbedingungen oder geltendes Recht verstoßen.
- 7.6 Für den Fall, dass der Kunde eine gegen die Nutzungsbedingungen verstoßende Nutzung der Dienste oder ein unzulässiges Einwirken auf das für die Dienste bereitgestellte Mobilfunknetz durch unberechtigte Dritte feststellen sollte, ist der Kunde verpflichtet, Daimler hierüber unverzüglich über sein Benutzerkonto oder die in Ziffer 13 beschriebenen Kontaktwege zum CAC zu informieren.
- 7.7 Die für die Nutzung der Dienste bereitgestellten Softwareanwendungen dürfen weder verändert, bearbeitet, dekompiert (auch nicht im Wege des Reverse-Engineering), gespeichert oder sonst vervielfältigt werden. Veränderungen oder Bearbeitungen des Adapters erfolgen auf eigene Gefahr.
- 7.8 Der Kunde haftet Daimler gegenüber für jeden Schaden, der durch Zuwiderhandlung gegen die Pflichten aus den Nutzungsbedingungen entsteht, gemäß den gesetzlichen Bestimmungen.
- 7.9 Soweit Daimler im Zusammenhang mit einem Verstoß des Kunden gegen gesetzliche Vorschriften, Rechte Dritter oder die Nutzungsbedingungen von Dritten in Anspruch genommen wird, stellt der nach Ziffer 7.7 verantwortliche Kunde Daimler von sämtlichen Ansprüchen, Kosten, Schäden und Verlusten (einschließlich der Kosten angemessener Rechtsverfolgung) frei.
- 7.10 Der Kunde ist für die etwaige Speicherung von Daten auf seinen kompatiblen Endgeräten selbst verantwortlich.

8. Laufzeit und Kündigung

- 8.1 Der Rahmenvertrag läuft unbefristet. Die Laufzeit der Inklusiv-Dienste ergibt sich aus der Diensteübersicht oder der Vereinbarung zwischen dem Kunden und MBA.

Für die Lizenzen gelten die zwischen dem Kunden und MBA vereinbarten Laufzeiten.

- 8.2 Daimler kann den Rahmenvertrag jederzeit mit einer Frist von 30 Tagen kündigen, jedoch frühestens zum Ablauf des letzten Inklusiv-Dienstes bzw. der letzten Lizenz des Kunden. Hat der Kunde nur die Mercedes me connect Basisdienste oder die Dienste Mercedes me Adapter erworben, kann Daimler jedoch jeden dieser Dienste einzeln bzw. den Rahmenvertrag jederzeit mit einer Frist von 30 Tagen kündigen. Daimler erklärt die Kündigung in Textform (einschließlich E-Mail und Fax).
- 8.3 Der Kunde kann den Rahmenvertrag bzw. einzelne Dienste jederzeit kündigen. Der Kunde erklärt die Kündigung über sein Benutzerkonto oder in Textform (einschließlich E-Mail und Fax) an das CAC. Hinweis: Etwaige Verpflichtungen gegenüber MBA zur Zahlung der Gebühren für Lizenzen bleiben von einer Kündigung des Rahmenvertrags bzw. einzelner Dienste durch den Kunden unberührt. Hinweis: Die Löschung der Mercedes me App oder Adapter App nach Ziffer 4.6 und die Deaktivierung von Diensten nach Ziffer 4.7 stellen keine Kündigung dar. Die Kündigung muss über das Benutzerkonto des Kunden oder in Textform (einschließlich E-Mail und Fax) an das CAC erfolgen.
- 8.4 Verlegt ein Kunde mit bisherigem Wohnsitz in einem der Zielländer seinen ständigen Wohnsitz in ein Land, das nicht zu den Zielländern gehört, so führt dies zur automatischen Kündigung der Dienste. Verlegt ein Kunde, der die Dienste über die Mercedes me App oder den Adapter nutzt, mit bisherigem Wohnsitz in einem der Zielländer für die Mercedes me App bzw. den Adapter seinen ständigen Wohnsitz in ein Land, das nicht zu den Zielländern für die Mercedes me App bzw. den Adapter gehört, so kann der Kunde die Dienste nicht mehr über die Mercedes me App bzw. den Adapter nutzen. Hinweis: Etwaige Verpflichtungen gegenüber MBA zur Zahlung der Gebühren für Lizenzen bleiben von einer Verlegung des Wohnsitzes unberührt.
- 8.5 Eine Kündigung des Rahmenvertrags oder einzelner Dienste aus wichtigem Grund bleibt unberührt. Eine Kündigung aus wichtigem Grund erklärt Daimler in Textform (einschließlich E-Mail und Fax) und der Kunde über sein Benutzerkonto oder in Textform (einschließlich E-Mail und Fax) an das CAC. Hinweis: Etwaige Verpflichtungen gegenüber MBA zur Zahlung der Gebühren für Lizenzen bleiben von einer Kündigung des Rahmenvertrags oder einzelner Dienste aus wichtigem Grund durch Daimler unberührt.
- 8.6 Im Falle einer Kündigung des Rahmenvertrags oder einzelner Dienste werden die jeweiligen Dienste in den betroffenen Fahrzeugen deaktiviert.

9. Andere Nutzer und Mitnutzer-Berechtigung

- 9.1 Um anderen Personen Zugriff auf Dienste zu ermöglichen, kann der Kunde auf seinem Benutzerkonto diese anderen Personen als Mitnutzer („Mitnutzer“) berechtigen. Zur Nutzung der Dienste als Mitnutzer müssen diese Personen ebenfalls über ein Benutzerkonto verfügen und die Freischaltung durch den Kunden online bestätigen. Zur Nutzung der Dienste als Mitnutzer über die Mercedes me App oder Adapter App müssen diese Personen ebenfalls die Mercedes me App oder Adapter App erwerben und auf einem kompatiblen Endgerät installieren.
- 9.2 Der Mitnutzer erhält die Möglichkeit, bestimmte Dienste über seine Nutzungszugänge in gleicher Weise einzusehen, zu bedienen und zu nutzen wie der Kunde (z. B. den Fahrzeugstatus abzufragen und die Standheizung zu programmieren). Der Erwerb von Diensten, Kündigungen, die Aktivierung und Deaktivierung der Dienste sowie die

Verknüpfung und Entknüpfung der Dienste bleiben jedoch dem Kunden vorbehalten. Die Details und spezielle Regelungen der Mitnutzer-Rechte können sich aus den jeweiligen BNB ergeben.

Der Umfang der Dienste für den Mitnutzer kann variieren, abhängig davon über welchen Nutzungszugang sie genutzt werden. Einzelheiten ergeben sich aus den jeweiligen BNB und der Diensteübersicht.

- 9.3 Der Kunde kann die Berechtigung von Mitnutzern jederzeit auf seinem Benutzerkonto löschen.

10. Haftung

- 10.1 Hat Daimler aufgrund des geltenden Rechts für einen Schaden aufzukommen, der leicht fahrlässig verursacht wurde, so haftet Daimler wie folgt beschränkt: Die Haftung besteht nur bei Verletzung wesentlicher immanenter Pflichten aus der Nutzung der Dienste, etwa solche, die die Nutzungsbedingungen Daimler nach ihrem Inhalt und Zweck gerade auferlegen wollen oder deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung der Dienste überhaupt erst ermöglicht und auf deren Einhaltung der Kunde regelmäßig vertraut und vertrauen darf. Diese Haftung ist auf den zum Zeitpunkt des Wirksamwerdens der Nutzungsbedingungen vorhersehbaren typischen Schaden begrenzt. Soweit der Schaden durch eine vom Kunden für den betreffenden Schadenfall abgeschlossene Versicherung (ausgenommen Summenversicherung) gedeckt ist, haftet Daimler nur für etwaige damit verbundene Nachteile des Kunden, beispielsweise höhere Versicherungsprämien oder Zinsnachteile bis zur Schadenregulierung durch die Versicherung. Ist der Kunde ein Unternehmer, der bei Abschluss der Nutzungsbedingungen in Ausübung seiner gewerblichen oder selbständigen beruflichen Tätigkeit handelt, gilt das Gleiche für einen Schaden, der grob fahrlässig verursacht wurde, nicht aber bei grob fahrlässiger Verursachung durch gesetzliche Vertreter oder leitende Angestellte von Daimler, ferner nicht für einen grob fahrlässig verursachten Schaden, der durch eine vom Kunden für den betreffenden Schadenfall abgeschlossene Versicherung gedeckt ist.
- 10.2 Unabhängig von einem Verschulden von Daimler bleibt eine etwaige Haftung von Daimler aus der Übernahme einer Garantie oder eines Beschaffungsrisikos und nach dem Produkthaftungsgesetz (ProduHaftG) oder anderen anwendbaren Produkthaftungsgesetzen unberührt.
- 10.3 Ausgeschlossen ist die persönliche Haftung der gesetzlichen Vertreter, Erfüllungsgehilfen und Betriebsangehörigen von Daimler für von ihnen durch leichte Fahrlässigkeit verursachte Schäden. Für von ihnen mit Ausnahme der gesetzlichen Vertreter und leitenden Angestellten durch grobe Fahrlässigkeit verursachte Schäden gilt die diesbezüglich für Daimler geregelte Haftungsbeschränkung entsprechend.
- 10.4 Die Haftungsbeschränkungen dieses Abschnitts gelten nicht bei Verletzung von Leben, Körper und Gesundheit.

11. Datenschutz und Datensicherheit

- 11.1 Daimler erhebt, speichert, verarbeitet und nutzt als verantwortliche Stelle die personenbezogenen Daten des Kunden sowie etwaiger Mitnutzer einschließlich der fahrerbezogenen Nutzungs- und Fahrzeugdaten, soweit dies zum Zweck der Erbringung der Dienste erforderlich ist, soweit sich dies aus den Nutzungsbedingungen ergibt, oder soweit der Kunde ihrer Verarbeitung und Nutzung zugestimmt hat.
- 11.2 Mit der Verarbeitung und Nutzung personenbezogener Daten, die im Zusammenhang mit den Diensten stehen, wird Daimler ausschließlich Personal betrauen, das nach den einschlägigen Datenschutzbestimmungen belehrt und auf das Datengeheimnis verpflichtet ist.

- 11.3 In diesem Rahmen darf Daimler die personenbezogenen Daten auch an die jeweilige nationale Vertriebsgesellschaft, teilnehmende Mercedes-Benz Partner, Mercedes-Benz Service-Partner und Dienstleister, die durch Daimler mit der Durchführung einzelner Leistungen beauftragt sind, weitergeben, soweit dies zur Erbringung der Dienste erforderlich ist. Daimler stellt sicher, dass in diesem Fall die jeweilige nationale Vertriebsgesellschaft, die teilnehmenden Mercedes-Benz Partner, die Mercedes-Benz Service-Partner und die Dienstleister den gleichen datenschutzrechtlichen Verpflichtungen unterliegen.

- 11.4 Stellt der Kunde das Fahrzeug einem anderen Fahrer zur Nutzung zur Verfügung, ist er verpflichtet, diesen vor Fahrtantritt über die Dienste und die damit verbundene Datenerhebung und -verarbeitung zu informieren.

- 11.5 Daimler kann personenbezogene Daten, die im Zusammenhang mit den Diensten stehen, verarbeiten und nutzen sowie Dritten (insbesondere Behörden) zur Verfügung stellen, um Verstöße gegen die Nutzungsbedingungen, den Missbrauch von Diensten oder den Versuch unberechtigter Zugriffe auf Daten anderer Kunden oder Mitnutzer aufzuklären.

Im Übrigen wird Daimler personenbezogene Fahrzeug-, Kunden- und Geopositionsdaten aus der Nutzung der Dienste außerhalb der Dienstleistung Dritten (insbesondere Behörden) nur auf Basis einer vertraglichen Vereinbarung mit dem Kunden oder mit dessen Zustimmung zur Verfügung stellen, oder sofern Daimler im Falle einer zwingenden Rechtsvorschrift, gerichtlichen Entscheidung oder behördlichen Anordnung zur Herausgabe verpflichtet ist.

- 11.6 Daimler kann die Daten und das Nutzungsverhalten in anonymisierter Form zum Zwecke der bedarfsgerechten Gestaltung der Dienste, zu wissenschaftlichen Zwecken sowie zur Information der Öffentlichkeit über die Dienste speichern und verwenden.

- 11.7 Daimler setzt technische und organisatorische Sicherheitsmaßnahmen ein, um die Informationen und Daten des Kunden gegen Manipulation, Verlust, unberechtigte Weitergabe und den Zugriff unbefugter Dritter zu schützen. Die technischen und organisatorischen Maßnahmen wird Daimler regelmäßig kontrollieren und entsprechend der technologischen Entwicklung fortlaufend verbessern.

- 11.8 Der Kunde hat Auskunfts-, Widerspruchs-, Berichtigungs- und Lösungsrechte nach Maßgabe der gesetzlichen Bestimmungen.

12. Schlussbestimmungen

- 12.1 Erfüllungsort und ausschließlicher Gerichtsstand für sämtliche gegenwärtigen und zukünftigen Ansprüche aus oder im Zusammenhang mit dem Rahmenvertrag oder den Nutzungsbedingungen ist Stuttgart, wenn der Kunde keinen Gerichtsstand in einem der Zielländer hat, nach Abschluss des Rahmenvertrags seinen Wohnsitz in ein Land außerhalb der Zielländer verlegt, oder sein Wohnsitz zum Zeitpunkt der Klageerhebung nicht bekannt ist. Daimler ist stets berechtigt, den Kunden auch an seinem allgemeinen Gerichtsstand zu verklagen. Im Übrigen gilt für alle Ansprüche zwischen Daimler und dem Kunden der ständige Wohnsitz des Kunden als Erfüllungsort und Gerichtsstand. Wenn der Kunde ein Verbraucher ist, bleibt das Recht des Kunden, Daimler am Sitz von Daimler zu verklagen, unberührt.

- 12.2 Auf das vorliegende Verhältnis zwischen dem Kunden und Daimler findet das Recht der Bundesrepublik Deutschland Anwendung, **soweit nicht zwingende nationale Verbraucherschutzvorschriften nach dem Recht des Staates, in dem der Kunde seinen Wohnsitz oder gewöhnlichen Aufenthaltsort hat, zum Vorteil des**

Kunden vorgehen. Hieraus könnte beispielsweise ein über Ziffer 10 hinausgehender Haftungsumfang von Daimler folgen.

- 12.3 Sollte eine oder mehrere der vorstehenden Bestimmungen unwirksam sein oder werden, wird die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen nicht berührt.

13. Identität des Anbieters und der verantwortlichen Stelle; Kontaktdaten

- 13.1 Die Dienste sind ein Angebot der, und die verantwortliche Stelle ist die, Daimler AG, Mercedesstr. 137, 70327 Stuttgart, Deutschland.

- 13.2 Kontaktdaten CAC:

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

Land	E-Mailadresse	Telefonnummer*
Belgien	cs.bel@cac.mercedes-benz.com	00800 9 7777777
Dänemark	cs.dnk@cac.mercedes-benz.com	00800 9 7777777
Deutschland	cs.deu@cac.mercedes-benz.com	00800 9 7777777
Frankreich	cs.fra@cac.mercedes-benz.com	00800 9 7777777
Großbritannien	cs.uk@cac.mercedes-benz.com	00800 9 7777777
Irland	cs.uk@cac.mercedes-benz.com	00800 9 7777777
Italien	cs.ita@cac.mercedes-benz.com	00800 9 7777777
Liechtenstein	cs.che@cac.mercedes-benz.com	00800 9 7777777
Luxemburg	cs.lux@cac.mercedes-benz.com	00800 9 7777777
Niederlande	cs.nld@cac.mercedes-benz.com	00800 9 7777777
Norwegen	cs.nor@cac.mercedes-benz.com	00800 9 7777777
Österreich	cs.aut@cac.mercedes-benz.com	00800 9 7777777
Polen	cs.pol@cac.mercedes-benz.com	00800 9 7777777
Portugal	cs.prt@cac.mercedes-benz.com	00800 9 7777777
Schweden	cs.swe@cac.mercedes-benz.com	00800 9 7777777
Schweiz	cs.che@cac.mercedes-benz.com	00800 9 7777777
Slowakei	cs.svk@cac.mercedes-benz.com	00800 9 7777777
Spanien	cs.esp@cac.mercedes-benz.com	00800 9 7777777
Tschechische Republik	cs.cze@cac.mercedes-benz.com	00800 9 7777777
Ungarn	cs.hun@cac.mercedes-benz.com	00800 9 7777777

*Gebührenfrei aus dem Festnetz, Mobilfunkpreise können abweichen

Mercedes me connect Kundenportal: www.mercedes.me

Daimler AG, Stuttgart, Germany

Sitz und Registergericht/Domicile and Court of Registry:

Stuttgart, HRB-Nr./Commercial Register No.: 19 360

Vorsitzender des Aufsichtsrats/Chairman of the Supervisory

Board: Manfred Bischoff

Vorstand/Board of Management: Dieter Zetsche, Vorsitzender/

Chairman; Wolfgang Bernhard, Renata Jungo Brüngger, Ola

Källenius, Wilfried Porth, Hubertus Troska, Bodo Uebber, Thomas

Weber

Mercedes me connect Diensteübersicht ¹⁾

Version 2.2

	Nutzung ohne Mercedes me Benutzerkonto möglich	Nutzung mit Mercedes me Benutzerkonto über das Kundenportal möglich	Nutzung mit Mercedes me Benutzerkonto über die Mercedes me App möglich ³⁾ ¹⁹⁾	Nutzung mit Mercedes me Benutzerkonto über die Mercedes me Adapter App möglich ¹⁷⁾	Nutzung über Infotainmentsystem im Fahrzeug möglich	Laufzeiten	Notwendige Sonderausstattungen (SA)
	Nutzungszugänge				Weitere Informationen		
Mercedes me connect Dienste ohne Nutzungsbedingungen ²⁾						Lifetime ab Werk als Inklusiv-Dienst (Ausnahme A-Klasse Audio 5)	-
Mercedes-Benz Notrufsystem ¹⁸⁾	<input type="checkbox"/>						
Mercedes me connect Basisdienste ²⁾						Lifetime ab Erstzulassung als Inklusiv-Dienste	-
Wartungsmanagement ³⁾		<input type="checkbox"/>					
Telediagnose ³⁾		<input type="checkbox"/>					
Weitere Funktionen							
Batteriewächter ⁴⁾		<input type="checkbox"/>					
Unfallmanagement ³⁾		<input type="checkbox"/>					
Pannenmanagement ³⁾		<input type="checkbox"/>					
Fahrzeugferndiagnose ⁵⁾		<input type="checkbox"/>					
Mercedes me connect Remotedienste/Fahrzeug-Setup ²⁾						3 Jahre ab Erstzulassung als Inklusiv-Dienste mit notwendiger Sonderausstattung	Remote Online/ COMAND Online
Fernabfrage Fahrzeugstatus/Remote Status		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				Remote Online/ COMAND Online
Programmierung Standheizung ⁶⁾		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				Remote Online/ COMAND Online und Standheizung
Programmierung La deeinstellungen und Vorklimatisierung ⁷⁾		<input type="checkbox"/>					Remote Online/ COMAND Online
Türferschließung und -entriegelung		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				Remote Online/ COMAND Online
Personalisierung ⁸⁾		<input type="checkbox"/>					Remote Online/ COMAND Online
Fernkonfiguration ⁸⁾		<input type="checkbox"/>					Remote Online/ COMAND Online
Mercedes me connect Ortungsdienste/Fahrzeug-Monitoring ²⁾						3 Jahre ab Erstzulassung als Inklusiv-Dienste mit notwendiger Sonderausstattung	Remote Online
Fahrzeugstandort		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				
Fahrzeugortung		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				
Routenplanung ⁹⁾		<input type="checkbox"/>					
Geographische Fahrzeugüberwachung		<input type="checkbox"/>					
Weitere Funktionen						Lizenz zu erwerben über Mercedes-Benz Accessories GmbH (für die in Fußnote ⁸⁾ aufgeführten Baureihen)	Remote Online/ COMAND Online
Last Mile Navigation			<input type="checkbox"/>				
Fahrtstatistiken ⁹⁾			<input type="checkbox"/>				
Fahrzeitprognose ⁹⁾			<input type="checkbox"/>				
Live Traffic Information und Car-to-X Communication						3 Jahre ab Werk als Inklusiv-Dienste	COMAND Online oder Audio 20 Map Pilot
Live Traffic Information ¹⁰⁾		<input type="checkbox"/>			<input type="checkbox"/>		
Car-to-X Communication ⁸⁾		<input type="checkbox"/>			<input type="checkbox"/>		COMAND Online

Mercedes me connect Navigationsdienste ²⁾									COMAND Online
Verfügbare Parkplätze ⁸⁾		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>					COMAND Online oder Remote Online
Tankstellenpreise ^{11) 8)}		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>					COMAND Online oder Remote Online
Online Kartenupdate ⁸⁾		<input type="checkbox"/>							COMAND Online
Ladesäulen ^{7) 8)}		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>					COMAND Online
Lokale Suche ⁸⁾		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>					COMAND Online oder Remote Online
Wetter ⁸⁾		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>					COMAND Online oder Remote Online
Predictive Navigation ⁸⁾			<input type="checkbox"/>						COMAND Online oder Remote Online
Mercedes-Benz Apps ²⁾									COMAND Online
Internetradio ^{12) 13)}		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>					COMAND Online oder Audio 20 oder Remote Online ¹⁵⁾
Lokale Suche ¹³⁾		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>					COMAND Online oder Remote Online
Weitere Funktionen									COMAND Online oder Remote Online
Send2Car (POI herunterladen)		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>					COMAND Online oder Remote Online
Wetter ¹³⁾		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>					COMAND Online oder Remote Online
e-Navigator ⁷⁾		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>					COMAND Online
Diktierfunktion ¹³⁾		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>					COMAND Online
Multimedienetze ²⁾									COMAND Online oder Audio 20 mit Remote Online ¹⁵⁾
Internetradio ¹²⁾		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>					COMAND Online oder Audio 20 mit Remote Online ¹⁵⁾
Mercedes me connect Concierge-Service ^{8) 11)}									COMAND Online
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>					COMAND Online
Digitaler Fahrzeugschlüssel im Smartphone ⁸⁾									COMAND Online und Kabellooses Laden oder Multifunktions-Telefonie
		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>					COMAND Online und Kabellooses Laden oder Multifunktions-Telefonie
Remote Park-Pilot ⁸⁾									360° Kamera, Automatikgetriebe, KEYLESS GO oder KEYLESS GO-Paket
		<input type="checkbox"/>							360° Kamera, Automatikgetriebe, KEYLESS GO oder KEYLESS GO-Paket
Dienste Mercedes me Adapter ¹⁷⁾									Mercedes me Adapter
Mein Fahrzeug				<input type="checkbox"/>					Mercedes me Adapter
Wartungsmanagement				<input type="checkbox"/>					Mercedes me Adapter
Meine Fahrten				<input type="checkbox"/>					Mercedes me Adapter
Parken & Finden				<input type="checkbox"/>					Mercedes me Adapter
Tanken				<input type="checkbox"/>					Mercedes me Adapter
Händlersuche				<input type="checkbox"/>					Mercedes me Adapter
Mein Händler				<input type="checkbox"/>					Mercedes me Adapter
Unfall & Panne				<input type="checkbox"/>					Mercedes me Adapter
Reminder				<input type="checkbox"/>					Mercedes me Adapter
Service-Terminanfrage				<input type="checkbox"/>					Mercedes me Adapter

Beitrag zur Produktverbesserung	<input type="checkbox"/>	Lifetime ab Erstzulassung als Inklusiv-Dienst
Softwareaktualisierung ⁸⁾	<input type="checkbox"/>	Lifetime ab Erstzulassung als Inklusiv-Dienst

1) Mercedes me connect Zielländer sind: Belgien, Dänemark, Deutschland, Frankreich, Großbritannien, Irland, Italien, Liechtenstein, Luxemburg, Niederlande, Norwegen, Österreich, Polen, Portugal, Schweden, Schweiz, Slowakei, Spanien, Tschechien und Ungarn

2) Die Dienste sind aktuell in 20 europäischen Zielländern bei den nachfolgenden Baureihen ab folgendem Baujahr verfügbar:

B-Klasse Sports Tourer Electric Drive (ab 11/14), A-Klasse Limousine (ab 09/15), CLA Coupé (ab 11/14), CLA Shooting Brake (ab 03/15), B-Klasse Sports Tourer (ab 11/14), GLA Coupé (ab 09/15), C-Klasse Limousine (ab 09/14), C-Klasse T-Modell (ab 09/14), GLC (ab 09/15), SL Roadster (ab 03/16), E-Klasse Limousine (ab 03/15), E-Klasse T-Modell (ab 03/15), E-Klasse Coupé (ab 03/15), E-Klasse Cabriolet (ab 03/15), CLS Coupé (ab 09/14), CLS Shooting Brake (ab 09/14), Mercedes-Maybach S-Klasse (ab 02/15), S-Klasse Coupé (ab 09/14), S-Klasse (ab 09/14), SL Roadster (ab 03/16), GLE-Coupé (ab 07/15), GLE (ab 09/15), Mercedes-AMG GT (06/15), S-Klasse Cabrio (ab 03/2016), V-Klasse (ab 09/16).

3) Die Verwendung ist für Haupt- und Mitnutzer möglich.

4) Dieser Dienst ist bei den nachfolgenden Baureihen ab folgendem Baujahr verfügbar: E-Klasse Limousine (ab 03/16), S-Klasse Cabrio (ab 03/16), C-Klasse Limousine (ab 06/16), C-Klasse Coupe (ab 06/16), C-Klasse Cabrio (ab 03/16), C-Klasse T-Modell (ab 06/16), GLC SUV (ab 06/16), S-Klasse (ab 06/16), S-Klasse Coupe (ab 06/16), Mercedes-Maybach S-Klasse (ab 06/16) E-Klasse T-Modell (ab 09/2016)

5) Dieser Dienst ist ab dem 2. Quartal 2016 in 20 europäischen Zielländern für alle Fahrzeuge ab Modelljahr (07/16) sowie E-Klasse Limousine (ab 03/16) verfügbar.

6) Dieser Dienst ist grundsätzlich bei den nachfolgenden Baureihen verfügbar: C-Klasse Limousine (ab 09/14), C-Klasse T-Modell (ab 09/14), GLC (ab 09/15), Mercedes-Maybach S-Klasse (ab 02/15), S-Klasse Coupé (ab 09/14), S-Klasse (ab 09/14), V-Klasse (ab 09/16), A-Klasse, B-Klasse, CLA-Coupe, CLA-Shooting Brake, GLA-Klasse (ab 10/2015); GLE, GLE-Coupe (ab 12/2015), GLS (ab 03/2016), E-Klasse Limousine (ab 03/16); E-Klasse T-Modell (ab 09/16)

Ob der Dienst in Ihrem Fahrzeug zur Verfügung steht, erfahren Sie von Ihrem teilnehmenden Mercedes-Benz Partner.

7) Die Dienste sind nur für elektrische und PlugIn-Fahrzeuge verfügbar.

8) Die Dienste sind bei den nachfolgenden Baureihen ab folgendem Baujahr verfügbar: E-Klasse Limousine (ab 03/16).

9) Die Dienste sind bei den in Fußnote²⁾ hinterlegten Baureihen mit Ausnahme der V-Klasse (ab 09/16) verfügbar.

10) Dieser Dienst ist in Irland nicht verfügbar. In Tschechien, Slowakei, Finnland und Norwegen ist der Dienst nur bei den nachfolgenden Baureihen mit COMAND Online ab folgendem Baujahr verfügbar: E-Klasse Limousine (ab 03/16).

11) Dieser Dienst ist in den folgenden Ländern nicht verfügbar: Dänemark, Finnland, Ungarn, Irland, Liechtenstein, Luxemburg, Norwegen, Polen, Schweden, Schweiz

12) Die Dienste erfordern bei den in Fußnote⁸⁾ hinterlegte Baureihen ein Datenvolumen aus einem separaten Mobilfunkvertrag von Vodafone, der über das Kundenportal erworben werden kann.

13) Die Sprachbedienung dieser Dienste ist ausschließlich mit der Sonderausstattung COMAND online in 6 Sprachen (Deutsch, Englisch, Französisch, Italienisch, Niederländisch, Spanisch) in 20 europäischen Zielländern bei den nachfolgenden Baureihen ab folgendem Baujahr verfügbar: CLS Coupé (ab 12/15), CLS Shooting Brake (ab 12/15), B-Klasse Sports Tourer (09/15), CLA Coupé (ab 12/15), CLA Shooting Brake (ab 12/15), E-Klasse Coupé (ab 12/15), E-Klasse Cabrio (ab 12/15), GLE-Coupé (ab 12/15), GLE SUV (ab 12/15), A-Klasse Limousine (ab 09/15), GLA SUV (ab 09/15), GLS SUV (ab 12/15), SLK Roadster (ab 03/16), SL Roadster (ab 03/16), G-Klasse Geländewagen (ab 09/16), E-Klasse Limousine (ab 03/16). Die Sprachbedienung der Dienste Lokale Suche, Wetter und Internet Radio ist in den Ländern Dänemark, Norwegen, Polen, Portugal, Schweden, Slowakei, Tschechische Republik und Ungarn nicht verfügbar.

14) Dieser Dienst ist in der Slowakei nicht verfügbar.

15) Die Dienste erfordern bei den in Fußnote²⁾ hinterlegten Baureihen ein separates Datenvolumen über das kompatible Endgerät des Kunden (z.B. Tethering).

16) Die Aktivierung ist nur innerhalb von 2 Jahren ab Erstzulassung möglich.

17) Der Mercedes me Adapter wird 2016 stufenweise in den 19 europäischen Zielländern über Ihren Mercedes-Benz Service-Partner verfügbar sein. Die unterstützten Baureihen, Smartphones und Betriebssysteme finden Sie unter www.mercedes.me/adapter.

18) Dieser Dienst ist in Dänemark, Slowakei und Tschechien nicht verfügbar. In diesen Ländern erfolgt eine automatische Verbindung zur öffentlichen nationalen Rufnummer.

19) Die unterstützten Smartphones und Betriebssysteme finden Sie unter www.mercedes-benz-mobile.com.

**Für Kunden mit Wohnsitz in
Belgien, Dänemark, Deutschland, Frankreich, Irland, Italien, Luxemburg, Norwegen,
Polen, Portugal, Spanien, Schweden und in Großbritannien
Zusatzinformationen zu den "Nutzungsbedingungen"
für Mercedes me connect Dienste**

Belgien:	Gemäß Artikel 108 des Gesetzes vom 13. Juni 2005 über die elektronische Kommunikation
Dänemark:	Gemäß Paragraph 9 der Verordnung über die Zurverfügungstellung elektronische Netzwerke und Dienste (Udbudsbekendtgørelsen)
Deutschland:	Gemäß § 43a des deutschen Telekommunikationsgesetzes [TKG]
Frankreich:	Gemäß Artikel L. L. 121-83 ff. des Verbrauchergesetzbuches
Irland:	Gemäß Verordnung 14 (EG) (Electronic Communications Networks and Services) Universal Service and Users' Rights) Regulations 2011
Italien:	Gemäß Paragraph 70 Gesetzesverordnung 259/2003 (italienisches Gesetzbuch über die elektronische Kommunikation)
Luxemburg:	Gemäß Artikel 73 des luxemburgischen Gesetzes vom 27. Februar 2011 über die elektronischen Kommunikationsnetze und -dienste
Norwegen:	Gemäß Paragraph 1-8 der Verordnung F16.02.2004 Nr. 401 (ekomforskriften)
Polen:	Gemäß Artikel 56 des polnischen Telekommunikationsgesetzes vom 16. Juli 2004
Spanien:	Gemäß Artikel 53 des Allgemeinen Telekommunikationsgesetzes 9/2014
Schweden	Gemäß Kapitel 5, Paragraph 15 des Gesetzes über die elektronische Kommunikation (Sw. lagen om elektronisk kommunikation).
Großbritannien:	Gemäß Verordnung 14 zu den Privacy and Electronic Communications (EC Directive) Regulations 2003

Groß geschriebene Wörter, die nicht im vorliegenden Dokument definiert sind, haben die gleiche Bedeutung wie die in den Nutzungsbedingungen definierten Wörter. Im Falle eines Widerspruchs zwischen den beiden Dokumenten haben die Nutzungsbedingungen Vorrang vor diesem Dokument.

1. Dienstanbieter:

Daimler AG
Mercedesstraße 137,
70327 Stuttgart, Deutschland
Handelsregister beim Amtsgericht Stuttgart, Nr.: HRB 19360

2. Störungsbeseitigungsdienst

Störungen, Mängel oder Ausfälle der Dienste werden vom Mercedes me connect Störungsbeseitigungsdienst behoben. Dieser Dienst ist je nach Land, in dem Sie sich aufhalten, unter den folgenden Telefonnummern und E-Mailadressen zu erreichen:

Land	E-Mailadresse	Telefonnummer. *
Belgien	cs.bel@cac.mercedes-benz.com	00800 9 7777777
Dänemark	cs.dnk@cac.mercedes-benz.com	00800 9 7777777
Deutschland	cs.deu@cac.mercedes-benz.com	00800 9 7777777
Frankreich	cs.fra@cac.mercedes-benz.com	00800 9 7777777
Großbritannien	cs.uk@cac.mercedes-benz.com	00800 9 7777777
Irland	cs.uk@cac.mercedes-benz.com	00800 9 7777777
Italien	cs.ita@cac.mercedes-benz.com	00800 9 7777777
Liechtenstein	cs.che@cac.mercedes-benz.com	00800 9 7777777
Luxemburg	cs.lux@cac.mercedes-benz.com	00800 9 7777777
Niederlande	cs.nld@cac.mercedes-benz.com	00800 9 7777777
Norwegen	cs.nor@cac.mercedes-benz.com	00800 9 7777777
Österreich	cs.aut@cac.mercedes-benz.com	00800 9 7777777
Polen	cs.pol@cac.mercedes-benz.com	00800 9 7777777
Portugal	cs.prt@cac.mercedes-benz.com	00800 9 7777777
Schweden	cs.swe@cac.mercedes-benz.com	00800 9 7777777
Schweiz	cs.che@cac.mercedes-benz.com	00800 9 7777777
Slowakei	cs.svk@cac.mercedes-benz.com	00800 9 7777777
Spanien	cs.esp@cac.mercedes-benz.com	00800 9 7777777
Tschechien	cs.cze@cac.mercedes-benz.com	00800 9 7777777
Ungarn	cs.hun@cac.mercedes-benz.com	00800 9 7777777

Die Nutzung des Mercedes me connect Störungsbeseitigungsdiensts ist in dem Land, in dem Sie sich aufhalten, kostenlos, wenn Sie über das Infotainmentsystem des Fahrzeugs sowie Ihre eigene Festnetzverbindung anrufen. Für Anrufe über Mobilfunk richten sich die Kosten nach jeweiligen Tarifen Ihres Mobilfunkanbieters.

3. Die Dienste

Die Dienste sind in der Dienstübersicht aufgeführt und in den Nutzungsbedingungen beschrieben.

4. Wichtige Leistungsdaten der Dienste

Die wichtigen Leistungsdaten der Dienste sind folgende:

- a. Umfang, Bedingungen und Verfügbarkeit der Dienste sind ausführlich in den Nutzungsbedingungen beschrieben.
- b. Die Erbringung und der Gebrauch der Dienste können gewissen Einschränkungen und Ungenauigkeiten unterliegen, wie in Ziffer 4.9 der ANB aufgeführt.
- c. Die Dienste werden über eine im Kommunikationsmodul des Fahrzeugs eingebaute SIM-Karte erbracht.
- d. Für die Mobilfunk-Dienste, die derzeit über einen externen deutschen Telekommunikationsbetreiber und dessen Roaming-Partner im Ausland erbracht

- werden, gilt derzeit eine Verfügbarkeit von 97.0% im Jahresdurchschnitt. Störungen der Übertragungsqualität durch atmosphärische oder sonstige Bedingungen können nicht ausgeschlossen werden.
- e. Bei der Datennutzung über Mobilfunkdienste teilen sich die eingeloggten Nutzer die verfügbare Bandbreite (sogenanntes Shared Medium) in den Mobilfunkzellen. Die während der Datennutzung tatsächlich erreichbare Übertragungsrate hängt auch von der vor Ort verfügbaren jeweiligen Technologie (GPRS / EDGE / UMTS / HSDPA / LTE1), der Übertragungsrate des für die Erbringung des entsprechenden Dienstes gewählten Servers, der Belegung/Kapazitätsauslastung des Mobilfunknetzes durch die Anzahl der Nutzer in der jeweiligen Mobilfunkzelle, dem Abstand zur Antenne sowie der Bewegung des Nutzers ab.
- f. Die maximale Übertragungsrate von Mobilfunkdiensten beträgt beim Download 3,6 Mbit/s. Die Untergrenze der Mobilfunkdienste bei der Datenübertragung liegt bei 14,4 Kbit/s beim Download.
- g. **Für Kunden mit Wohnsitz in Polen:** Aufgrund der Natur der Dienste, die Daimler unter Nutzung der Infrastruktur eines anderen Betreibers erbringt, setzt Daimler keine Verfahren zur Messung und Organisation des Netzverkehrs um. Derartige Verfahren können vom Betreiber genutzt werden, um Fehlfunktionen oder eine Überlastung des Netzes zu verhindern, wodurch die Qualität der Dienste beeinflusst werden kann. Dies kann sich z.B. durch niedrigere Übertragungsraten oder eingeschränkte Verfügbarkeit bestimmter Dienste äußern.
- h. Die Dienste können im Falle mechanischer oder elektrischer Defekte der eingebauten SIM-Karte, des installierten Geräts, in das die SIM-Karte eingebaut ist, oder der Kabel, Antennen, usw. nicht erbracht werden.
- i. Daimler stellt dem Kunden eine mit einer Rufnummer codierte, im Kommunikationsmodul des Fahrzeugs eingebaute SIM-Karte zur Verfügung. Die SIM-Karte kann nur im Zusammenhang mit den Diensten genutzt werden.

5. Bedingungen für die Nutzung der Dienste

Die Dienste können von jeder Person mit Wohnsitz in einem der Zielländer genutzt werden.

Der Kunde trägt die durch einen Missbrauch der Notfallnummer verursachten Kosten.

Zur Nutzung einiger Dienste ist die Eröffnung eines Benutzerkontos erforderlich.

Einige der Dienste setzen eine zusätzliche Sonderausstattung im Fahrzeug voraus. Einzelheiten und sonstige Anforderungen zur Nutzung sind in den Nutzungsbedingungen aufgeführt.

6. Laufzeit und Beginn der Dienste

Die Dienste können nach Abschluss des Rahmenvertrags gemäß Ziffer 3.1 der ANB sowie der Verknüpfung des Fahrzeugs gemäß Ziffer 5.2 der ANB genutzt werden.

Die Kündigung der Dienste ist kostenlos.

7. Notfalldienste

Notfalldienste stehen über das Mercedes-Benz Notrufsystem zur Verfügung. Notrufe können manuell über den SOS-Knopf des Fahrzeugs ausgelöst werden. Dadurch wird eine Sprachverbindung zu der privaten Mercedes-Benz-Notrufnummer im jeweiligen Land aufgebaut, wenn dort bereits eine Notrufnummer eingerichtet ist (die Länder, in denen bereits eine Mercedes-Benz-Notrufnummer eingerichtet ist, können unter <http://www.mercedes-benz-mobile.com/extra/ecall/> eingesehen werden). Die Sprachverbindung ist in vielen Ländern in der Sprache verfügbar, die der Kunde im Infotainmentsystem des

Fahrzeugs eingestellt hat. In einem Notfall werden die folgenden wichtigen Informationen automatisch an das Notrufzentrum übermittelt:

- GPS-Positionsdaten des Fahrzeugs
 - Fahrtrichtung
 - Fahrzeug-Identifikationsnummer
 - Mercedes-Benz-Contact Coding
 - Anzahl der Beifahrer
 - Manuelle / automatische Auslösung
 - Zeitstempel (Zeitpunkt der Auslösung)
 - Spracheinstellung im Infotainmentsystem
 - MB Contact Coding (zur Übermittlung an das CAC / Service Call)
 - Antriebsart (Diesel, Benzin, Elektro, usw.)
- Eine direkte Verbindung des Kunden mit öffentlichen Notfallnummern (z.B. 112) ist über das Mercedes-Benz-Notrufsystem nicht möglich.

8. Kosten und Gebühren

Auskünfte über Kosten und Gebühren für die Dienste sind von der MBA erhältlich.

Einige der Dienste sind für eine gewisse Zeit kostenlos.

Die Laufzeit der Dienste ergibt sich aus der Diensteübersicht oder dem Vertrag zwischen dem Kunden und der MBA.

Etwaige Kosten für die Datenverbindung zwischen dem Fahrzeug und dem Daimler Vehicle Backend im Zusammenhang mit den Diensten trägt grundsätzlich Daimler. Wie in den Nutzungsbedingungen aufgeführt, muss der Kunde für einige Dienste zusätzliches Datenvolumen direkt von der Vodafone GmbH zukaufen.

Zusätzliche Kosten können dem Kunden bei seinem Internet- oder Mobilfunkanbieter entstehen, wenn er zur Nutzung der Dienste mit einem PC oder sonstigen kompatiblen Endgerät, das nicht vom Daimler im Fahrzeug installiert wurde, auf das Kundenportal oder sein Benutzerkonto zugreift. Diese Kosten richten sich nach den Tarifen des jeweiligen Internet- oder Mobilfunkanbieters des Kunden.

Um jedoch die Dienste im Fahrzeug nutzen zu können, ist zudem teilweise eine Sonderausstattung des Fahrzeugs notwendig (siehe Ziffer 5), die mit einem erhöhten Fahrzeugpreis verbunden sein kann.

9. Für Kunden mit Wohnsitz in Belgien: Freistellung und Ersatz

Falls Daimler die Angaben in den Ziffern 2, 4, 5 und 8 nicht einhält, kann der Kunde eine Freistellung und Ersatz des ihm durch Nichteinhaltung der Angaben durch Daimler entstandenen Schadens verlangen.

10. Deaktivierung und Beendigung der Dienste

Der Kunde kann die Dienste jederzeit über das Benutzerkonto deaktivieren.

Laufzeit und Beendigung der Dienste ergeben sich aus Ziffer 8 der ANB, der Dienstübersicht bzw. dem Vertrag zwischen dem Kunden und der MBA.

Für Kunden mit Wohnsitz in Frankreich:

Im Falle einer Kündigung des Rahmenvertrags durch den Kunden beträgt die Kündigungsfrist höchstens 10 Tage ab Zugang der Kündigungsbenachrichtigung bei Daimler.

11. Sicherheit

Im Hinblick auf Sicherheits- oder Integritätsverletzungen oder Sicherheitsbedrohungen oder Schwachstellen ergreift Daimler für alle Dienste Maßnahmen in Form eines vollständigen IT-Sicherheitsmanagementsystems, das auf der internationalen Norm ISO 27001 beruht. Zum Schutz der Vertraulichkeit, der Integrität und Verfügbarkeit des Informationsaustauschs der Dienste innerhalb des Unternehmens und mit Kunden und externen Partnern vor unberechtigtem Zugriff stellt Daimler eine integrierte zentrale Fachabteilung, ergänzt durch ein integriertes Team von Mercedes me connect-Sicherheitsfachleuten. Diese

Abteilung definiert und überwacht ständig Schutzmaßnahmen und verschiedene Aktivitäten, wie beispielsweise:

- Vollständige Abschätzung von Sicherheitsanforderungen;
- Umsetzung von Sicherheitsmaßnahmen unter Berücksichtigung nachfolgender Anforderungen während des gesamten Produktentwicklungsprozesses;
- Kontinuierliches Risikomanagement zur Erkennung von Bedrohungen und Schwachstellen;
- Kontinuierliche abteilungsübergreifende Sicherheitsprüfungen.

Informationssicherheit und Datenschutz haben für Daimler oberste Priorität. Personenbezogene Daten von Kunden und Mitnutzern dürfen nicht in falsche Hände gelangen; die Funktionen des Bordnetzes dürfen nicht manipuliert werden. Im Falle eines Angriffs werden festgelegte Notfallkonzepte und -verfahren in Gang gesetzt.

Neben den oben genannten Maßnahmen als Reaktion auf eine Sicherheits- oder Integritätsverletzung oder zur Abwehr von Sicherheitsbedrohungen oder Schwachstellen hat Daimler zusätzlich die folgenden Maßnahmen umgesetzt:

- Business Disaster Recovery Plan und Incident Management Prozess.

12. Abhörmaßnahmen und Gefahr des Eingriffs in die Kommunikation

Abhören und Eingriff in die Kommunikation steht für den Versuch Dritter, über technische Mittel unberechtigten Zugriff auf übertragene Daten zu nehmen. Ein solches Szenario ist vorstellbar, wenn Dritte entweder das Netzwerk angreifen oder die Sendeeinrichtung manipulieren. Im letzteren Fall ist es schwierig, physisch Zugriff auf die im Fahrzeug fest eingebauten Einrichtungen zu erlangen. Bei einer mobilen Funkverbindung ist die Luftschnittstelle von der Sendeeinrichtung zur Empfangsstation (Antenne) verschlüsselt. Hierzu werden Algorithmen unterschiedlicher Stärke verwendet. Diese Algorithmen werden ständig weiterentwickelt und über verschiedene Generationen von Mobilfunkstandards verstärkt. Für einen solchen Angriff auf die Datenübertragung bedarf es einer hohen kriminellen Energie, dies stellt einen Straftatbestand dar.

Für Kunden mit Wohnsitz in Frankreich:

Unter bestimmten Voraussetzungen können Strafverfolgungsbehörden die Telekommunikation überwachen und u.a. Übertragungsleitungen abhören.

13. Außergerichtliche Streitbeilegung

Wenn Sie glauben, dass Ihre gesetzlichen Rechte im Zusammenhang mit den Diensten beeinträchtigt sind:

Für Kunden mit Wohnsitz in Belgien:

Sie können sich an den Belgischen Ombudsman für Telekommunikationen mit Sitz am Boulevard Bischoffsheim 29-35, 1000 Brüssel, wenden. Der Antragsteller hat ein Formular auszufüllen, das auf der folgenden Website erhältlich ist: <http://www.ombudsmantelecom.be/fr/comment-introduire-une-plainte.html?IDC=18> und dieses dann per Post (Service de médiation pour les télécommunications, Boulevard Bischoffsheim 29-35 à 1000 Bruxelles), per Fax +32 2 02 219 77 88 oder E-Mail (plaintes@mediateurtelecom.be) einzusenden.

Für Kunden mit Wohnsitz in Dänemark:

Sie können eine Beschwerde bei der Dänischen Telekommunikations-Beschwerde Behörde (Teleankenævnet) einreichen.

Die Beschwerde-Formulare sind hier erhältlich:

Teleankenævnet

Axeltorv 6, 3. sal Th.

DK-1609 Copenhagen V

Telefon 33 18 69 00

E-Mail: teleanke@teleanke.dk,

Zudem können Beschwerden online unter folgendem Link eingereicht werden:

<https://minsag.forbrug.dk/FKVWeb/CheckComplaintStart.aspx>

Für Kunden mit Wohnsitz in Frankreich:

Sie können sich an den Médiateur des communications électroniques wenden:

<http://www.mediateur-telecom.fr>

Le médiateur des communications électroniques

CS 30342

94257 GENTILLY CEDEX

Für Kunden mit Wohnsitz in Deutschland oder Großbritannien:

Sie können sich wegen einer außergerichtlichen Streitbeilegung gemäß § 47 a Telekommunikationsgesetz (TKG) an die Bundesnetzagentur wenden. Der Antrag muss an die Bundesnetzagentur geschickt werden und folgende Angaben enthalten:

- Antragsteller, Antragsgegner und das mit dem Antrag verfolgte Ziel;
- Vortrag bezüglich des Verstoßes des Antragsgegners gegen seine Verpflichtungen;
- Eine umfassende Beschreibung des Sachverhaltes und aller Dokumente, auf die sich der Antragsteller mit seiner Beschwerde stützt;
- Nachweis, dass vor der Antragstellung ein Versuch zur Beilegung unternommen wurde.

Der Antrag kann schriftlich per Brief oder Fax oder über Internet gestellt werden. Weitere Informationen über die Antragstellung sind auf der Website der Bundesnetzagentur zu finden:

http://www.bundesnetzagentur.de/cln_1912/DE/Sachgebiete/Telekommunikation/Verbraucher/Streitbeilegung/streitbeilegung-node.html

Anträge auf Schlichtung können per Post an die folgende Adresse der Schlichtungsstelle geschickt werden:

Bundesnetzagentur für Elektrizität, Gas,
Telekommunikation, Post und Eisenbahnen

Ref. 216

Schlichtungsstelle

Postfach 8001

53105 Bonn

Deutschland

Fax: (030) 2 24 80 - 5 18

Für Kunden mit Wohnsitz in Irland:

Daimler antwortet innerhalb von drei Werktagen auf Ihre Beschwerde und ist bemüht, der Beschwerde binnen zehn Werktagen ab Zugang abzuwehren.

Wenn der Beschwerde nicht innerhalb von zehn Werktagen ab Zugang abgeholfen werden kann, wird Daimler Ihnen raten, sich mit der Beschwerde an die Commission for Communications Regulation, Block DEF, Abbey Court, Irish Life Centre, Lower Abbey Street, Dublin 1 (Telefon: (01) 8049668 oder LoCall 1890 22 9668) zu wenden.

Für Kunden mit Wohnsitz in Italien:

Gemäß Paragraph 84 des italienischen Gesetzbuchs über die elektronische Kommunikation können Sie eine Beschwerde beim Comitato regionale per le comunicazioni ("Co.re.com") unter Angabe folgender Daten einreichen:

- Ihr Name, Familienname, Ihre vorübergehende oder ständige Adresse, Firma des Anbieters und dessen Geschäftssitz;
- Kopie Ihres Ausweises;
- Sachdienlicher Hintergrund zum Streitfall;
- Ob es bereits einen Versuch zur Beilegung des Streitfalls gegeben hat;
- Ihre bisherigen Forderungen;

Die Beschwerde kann auch online durch Ausfüllen des "UG"-Fragebogens eingereicht werden, der auf der Website der Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (www.agcom.it) und in den Co.re.com-Büros erhältlich ist.

Für Kunden mit Wohnsitz in Luxemburg:

Sie können eine außergerichtliche Streitbeilegung nach Artikel 80(2) des luxemburgischen Gesetzes vom 27. Februar 2011 über die elektronischen Kommunikationsnetze und -dienste beim Institut Luxembourgais de Régulation beantragen. Der Antrag ist an das luxemburgische Regulierungsinstitut (Institut Luxembourgais de Régulation) zu richten und muss folgende Angaben enthalten:

- Antragsteller, Antragsgegner und das mit dem Antrag verfolgte Ziel;
- Eine umfassende Beschreibung des Sachverhaltes und aller Dokumente, auf die sich der Antragsteller mit seiner Beschwerde stützt;
- Nachweis, dass vor der Antragstellung ein Versuch zur Beilegung unternommen wurde.

Der Antrag muss schriftlich per Brief unter Verwendung des folgenden Vordrucks erfolgen:

http://www.ilr.public.lu/consommateurs/communications_electroniques/mediation_com_ele/ILR_Formulaire_FR.pdf

Weitere Informationen über die Antragstellung können per E-Mail an: mediation@ilr.lu erfragt werden oder sind auf der Website des Luxemburgischen Regulierungsinstituts (Institut Luxembourgais de Régulation) zu finden:

http://www.ilr.public.lu/consommateurs/communications_electroniques/mediation_com_ele/index.html

Anträge auf Schlichtung sind per Post an die folgende Anschrift der Schlichtungsstelle zu schicken:

Institut Luxembourgais de Régulation
Médiation en matière de services de communications électroniques

Sitz: 17, rue du Fossé – L-1536 Luxembourg
Postanschrift: L-1922 Luxembourg

Für Kunden mit Wohnsitz in Norwegen:

Sie können einen Antrag bei Brukerklagenemnda stellen und dabei die nachfolgenden Kontaktdaten verwenden:

Brukerklagenemnda

Lilleakerveien 4a

0283 Oslo

Phone: 22 13 32 20

Fax: 22 13 32 21

Email: post@brukerklagenemnda.no

Für Kunden mit Wohnsitz in Polen:

Beschwerdeverfahren

1. Eine Beschwerde kann sich darauf stützen, dass Daimler eine Frist für den Beginn der Dienste aus Gründen, die von Daimler zu vertreten sind, nicht eingehalten hat, auf die Nichterfüllung oder unzureichende Erfüllung der Dienste, oder die ungeeignete Berechnung der für die Dienste geschuldeten Beträge.
2. Eine Beschwerde sollte enthalten:
 - a. Vorname und Familienname oder Firma und Wohnanschrift oder eingetragener Sitz des Kunden;
 - b. Eine Beschreibung des Beschwerdegegenstands und des betroffenen Zeitraums;
 - c. Eine Beschreibung der Umstände und eine Rechtfertigung der Beschwerde;
 - d. Die dem Kunden, den die Beschwerde betrifft, zugeteilte Nummer oder die dem Kunden von Daimler zugeteilte Nummer;
 - e. Das Datum des Abschlusses des Rahmenvertrags und das Datum des vereinbarten Dienstes-Beginns - im Falle einer Beschwerde wegen Nichteinhaltung des vereinbarten Termins für den Beginn der Dienste aus Gründen, die Daimler zu vertreten hat;
 - f. Die Höhe der Entschädigung oder eines sonstigen geschuldeten Betrags - für den Fall, dass der Kunde

Zahlung einer solchen Entschädigung oder eines geschuldeten Betrags verlangt;

- g. Die Bankkontonummer oder Anschrift, an die die Entschädigung oder sonstige fällige Beträge zu bezahlen sind, oder ein Antrag, diese mit zukünftigen Zahlungen zu verrechnen;
 - h. Die Unterschrift des Kunden - bei schriftlich eingereichten Beschwerden.
3. Wenn eine schriftlich, mündlich (aufzuzeichnende) oder telefonische eingereichte Beschwerde die Bedingungen gemäß Ziffer 2 a. bis e, g oder h nicht erfüllt, ist ein Vertreter von Daimler oder eines teilnehmenden Mercedes-Benz Partners, der mit der Beschwerde befasst ist, verpflichtet, den Kunden unverzüglich über die Notwendigkeit, die Beschwerde zu ergänzen, zu informieren.
 4. Für den Fall, dass eine Beschwerde die Bedingungen gemäß Ziffer 2 a. bis e, g oder h nicht erfüllt, und Daimler oder der teilnehmende Mercedes-Benz Partner es für die angemessene Berücksichtigung der Beschwerde für erforderlich hält, hat Daimler oder der teilnehmende Mercedes-Benz Partner den Kunden unverzüglich unter Setzung einer Frist von mindestens 7 Tagen und Mitteilung des Umfangs der Ergänzung aufzufordern, die Beschwerde zu ergänzen, und dem Kunden mitzuteilen, dass die Beschwerde zurückgewiesen wird, wenn die Ergänzung nicht innerhalb der festgesetzten Frist erfolgt. Nach wirkungslosem Verstreichen der vorgeschriebenen Frist wird die Beschwerde nicht mehr berücksichtigt.
 5. Ist in einer Beschwerde kein Betrag gemäß Absatz 2 f. angegeben, obwohl unzweifelhaft ein Anspruch auf Entschädigung oder Erstattung eines anderen Betrags besteht, wird die Beschwerde von Daimler so behandelt, als wäre ein solcher Betrag angegeben.
 6. Eine Beschwerde kann bei jeder Kundendienstabteilung eines teilnehmenden Mercedes-Benz Partners während dessen Geschäftszeiten eingereicht werden.
 7. Eine Beschwerde kann schriftlich an die oben unter Ziffer 1 angegebene Adresse, telefonisch unter einer in Ziffer 13.2 der ANB angeführten Nummer oder mündlich als Erklärung bei einer Kundendienstabteilung des teilnehmenden Mercedes-Benz Partners, sowie mittels direkter Telekommunikation, insbesondere per E-Mail, an die in Ziffer 13.2 der ANB aufgeführte E-Mailadresse eingereicht werden.
 8. Falls eine Beschwerde schriftlich oder mündlich als Erklärung bei einer Kundendienstabteilung des teilnehmenden Mercedes-Benz Partners eingereicht wird, ist die Person, die die Beschwerde entgegennimmt, verpflichtet, den Eingang unverzüglich schriftlich zu bestätigen.
 9. Falls eine Beschwerde schriftlich, telefonisch oder mittels direkter Telekommunikation, einschließlich E-Mail, eingereicht wird, ist Daimler verpflichtet, binnen 14 Tagen nach der Einreichung der Beschwerde den Eingang derselben schriftlich zu bestätigen und dabei den Namen, die Anschrift und Telefonnummer der Abteilung anzugeben, die die Beschwerde bearbeitet.
 10. Die Regelung in Paragraph 9 gilt nicht für den Fall, dass eine Antwort auf die Beschwerde innerhalb von 14 Tagen nach ihrem Eingang erfolgt.
 11. Eine Beschwerde kann innerhalb von 12 Monaten nach dem letzten Tag des Abrechnungszeitraums, in dem eine Unterbrechung in der Erbringung der Dienste endete, oder dem Tag, an dem die Dienste nicht ordnungsgemäß erbracht wurden oder hätten erbracht werden sollen, oder dem Tag der Zustellung einer Rechnung, die eine falsche Berechnung von für die Erbringung von Diensten fälligen Beträgen enthielt, eingereicht werden. Eine nach Ablauf dieser Frist eingereichte Beschwerde wird nicht berücksichtigt, wovon

die bearbeitende Stelle den Kunden unverzüglich zu unterrichten hat.

12. Daimler beantwortet eine Beschwerde schriftlich innerhalb von 30 Tagen nach deren Einreichung.
13. Falls eine Beschwerde nicht innerhalb von 30 Tagen nach ihrem Eingang beantwortet wird, gilt sie als gerechtfertigt.
14. Eine Beschwerde ist beantwortet, wenn Daimler vor Ablauf dieser Frist bekanntgibt, ob die Beschwerde angenommen oder abgelehnt wurde.
15. Ein Endnutzer ist berechtigt, Ansprüche gerichtlich geltend zu machen oder, falls der Kläger Verbraucher ist, Ansprüche durch ein Mediationsverfahren vor dem Präsidenten der OEC (Prezes Urzędu Komunikacji Elektronicznej), oder nach Ausschöpfung des Beschwerdeverfahrens, das heißt, wenn eine Beschwerde zurückgewiesen wird oder wenn Daimler einen geschuldeten Betrag nicht innerhalb von 30 Tagen nach dem Datum, an dem die Beschwerde angenommen wurde, bezahlt, auch vor ständigen Schiedsgerichten beim Präsidenten der OEC geltend zu machen. Wenn eine Beschwerde nicht binnen 30 Tagen nach Einreichung beantwortet ist, gilt sie als gerechtfertigt.

Für Kunden mit Wohnsitz in Portugal:

Gemäß Artikel 48-B des portugiesischen Gesetzes über elektronische Kommunikation (Gesetz Nr. 5/2004 vom 10. Februar 2004) können Sie bei allen Streitigkeiten mit elektronischen Kommunikationsunternehmen gesetzlich festgelegte außergerichtliche Streitbeilegungsmechanismen initiieren.

Dementsprechend können Sie ein außergerichtliches Streitbeilegungsverfahren bei der zuständigen Stelle beantragen, entsprechende Informationen erhalten Sie unter folgenden links (Direcção Geral do Consumidor - <http://www.consumidor.pt/?cn=59575964AAAAAAAAAAAA> und ANACOM - <http://www.anacom-consumidor.com/informacao-e-comunicados/problemas-com-o-seu-operador-informacao-util.html>).

Für Kunden mit Wohnsitz in Spanien:

Sie können Ihre Beschwerde binnen eines Monats seit dem Zeitpunkt, zu dem Ihnen das anspruchsbegründende Ereignis zur Kenntnis gelangt ist, bei Daimler einreichen. Daimler muss Ihnen in dem auf Ihre Beschwerde folgenden Monat antworten.

Sollte Ihnen Daimler keine Antwort oder eine nicht zufriedenstellende Antwort auf Ihre Beschwerde geben, können Sie sich wegen einer außergerichtlichen Streitbeilegung gemäß Beschluss ITC/1030/2007 vom 12. April, der die Verfahren für die Beilegung von Streitigkeiten zwischen Endnutzern und elektronischen Kommunikationsdienstbetreibern und die Erbringung von Kundendienstleistungen durch diese Betreiber regelt, an das Staatliche Sekretariat für Telekommunikation und die Informationsgesellschaft (Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información) wenden.

Der Antrag muss enthalten:

- Name und Familienname des Betroffenen und gegebenenfalls Bezeichnung der Person, die als Vertreter fungiert, sowie das bevorzugte Mittel und den Ort für Benachrichtigungen;
- Sachverhalte, Gründe und Antrag;
- Unterschrift des Antragstellers;
- Ort und Datum der Unterzeichnung;
- Die Tatsache, dass der förmliche Antrag an das Staatliche Sekretariat für Telekommunikation und die Informationsgesellschaft gerichtet wird.

Darüber hinaus können Sie eine Schlichtung vor der entsprechenden Schlichtungsstelle für Verbraucher beantragen (obwohl laut Gesetz eine Schlichtung der Zustimmung des

Betreibers bedarf) oder Sie können Ihren Anspruch vor den spanischen Gerichten geltend machen.

Für Kunden mit Wohnsitz in Schweden:

Sie können sich wegen einer außergerichtlichen Streitbeilegung nach Kapitel 5, Paragraph 15 des Schwedischen Telekommunikationsgesetzes an die Staatliche Stelle für Verbraucherreklamationen (Allmänna reklamationsnämnden) wenden. Der Vordruck, mit dem ein Antrag gestellt werden kann, ist hier zu finden: <http://www.arn.se/info-konsument/hur-jag-anmaler/anmal/>. Der Antrag kann online eingereicht werden. Ist es Ihnen nicht möglich, den Antrag online einzureichen, kann er von der Staatlichen Stelle per E-Mail (arn@arn.se) oder telefonisch (08-508 860 00) angefordert werden. Wird der Antrag nicht online eingereicht, ist er zu senden an:

Allmänna reklamationsnämnden
Box 174
101 23 Stockholm
Schweden