

## CONDICIONES GENERALES

### **Cláusula Primera: Objeto.**

1.1.- MIELE, S.A.U. (MIELE) venderá y el cliente (el "Comprador") comprará los Productos (los "Productos") descritos en la "Hoja de Pedido" y/o "Factura" en los términos y condiciones que se establecen en el presente documento.

### **Cláusula Segunda: Obligaciones de MIELE**

2.1.- **Entrega de las mercancías:** Los Productos se entregarán según el método y dirección de entrega elegida por el Comprador, en la fecha estimada de entrega que se indique en el Pedido. La entrega de los Productos no comprende su instalación, a menos que se especifique expresamente otra cosa.

2.2.- **Conformidad de los productos y Garantía:** MIELE garantiza la conformidad de los Productos vendidos con el Contrato de acuerdo con la legislación vigente y los siguientes supuestos:

i. Los citados artículos se encuentren ubicados en territorio español.

ii. MIELE reciba del Comprador la reclamación por disconformidad del Comprador en el plazo legalmente establecido.

iii. El presunto defecto o falta de conformidad no sea debido a ningún acto u omisión del Comprador, incluyendo, pero no limitando, las siguientes: las deficiencias ocasionadas por negligencias, golpes, uso o manipulaciones indebidas, tensión no idónea, instalación incorrecta no efectuada por el Servicio Técnico autorizado cuando proceda, ni materiales sometidos a desgaste por su uso normal.

En aquellas incidencias que justifiquen el uso de la garantía, se optará por la reparación, sustitución del artículo, rebaja o devolución, en los términos legalmente establecidos. La garantía perderá su valor: (i) Si se modifican, alteran o sustituyen algunos de los datos de la misma o del justificante de compra; (ii) Si se manipula o repara tanto el número identificativo como el propio aparato garantizado sin conocimiento del Servicio Técnico Autorizado.

Para hacer uso de la garantía dentro del plazo legal es imprescindible la presentación del justificante de compra, y en caso de garantía comercial adicional documentación acreditativa de la misma.

2.3.- **Servicio postventa:** MIELE no se responsabiliza de las actuaciones realizadas por aquellas personas físicas o jurídicas que presten servicios técnicos sin la oportuna autorización escrita de MIELE.

Todo asesoramiento o recomendación prestado por MIELE al Comprador en relación con el almacenamiento, aplicación o uso de los productos se realiza a título informativo y, por consiguiente, MIELE no se responsabiliza de consecuencias de ningún tipo por razón de dicho asesoramiento o recomendación, que deberá ser revisado por el Comprador con anterioridad a cursar el pedido.

2.4.- **Repuestos:** MIELE garantiza un suministro de piezas de repuesto conforme la legislación vigente en cada momento.

### **Cláusula Tercera: Transmisión del riesgo.**

3.1.- El riesgo de pérdida o deterioro de los Productos se transmite al Comprador cuando éste, o un tercero por él aceptado, distinto del transportista, haya adquirido la posesión material del Producto.

En caso de que el Comprador se hubiera hecho cargo del transporte o de la elección del transportista, el riesgo se transmitirá con la entrega del Producto al transportista o al Comprador.

3.2. En caso de que algún Producto se pierda o resulte dañado durante el tránsito, antes de que el riesgo del mismo haya sido transferido al Comprador, MIELE sustituirá de forma gratuita todos los Productos así perdidos o dañados durante el tránsito.

### **Cláusula Cuarta: Obligaciones del Comprador-Consumidor:**

#### **4.1.- Ordenes y especificaciones:**

i. El Comprador resultará responsable frente a MIELE de la exactitud de la información contenida en cualquier pedido que realice, así como de facilitar a MIELE todos los datos necesarios con la antelación suficiente para hacer posible a MIELE el cumplimiento del presente contrato.

ii. El Comprador cumplirá las instrucciones, condiciones y advertencias hechas por MIELE.

4.2.- **Entrega de las mercancías:** Si el Comprador rechaza la entrega de los Productos en el momento pactado, se entenderá que el Comprador ha ejercitado tácitamente el derecho de desistimiento previsto en la cláusula 5.

4.3.- Si el envío se demora o se ve impedido por causas imputables al Comprador, los Productos serán guardados por MIELE en un plazo máximo de 7 días naturales, asumiendo el Comprador todos los costes y riesgos, en concepto de daños y perjuicios, sin que en ningún caso suponga un depósito del Producto. Se establece una indemnización diaria de 10€ por cada producto y por cada día que el producto permanezca en las instalaciones de MIELE.

4.4.- **Pago del precio:** El Comprador deberá cumplir su obligación de pago en las condiciones establecidas en el pedido.

i. Salvo que las Partes indiquen otra cosa en el pedido, todos los precios incluyen el IVA o, en su caso, el IGIC o IPSI, que el Comprador paga a MIELE.

ii. MIELE tendrá derecho a facturar al Comprador el precio de los Productos con anterioridad o posterioridad a la entrega, según lo pactado, así como solicitar un pago a cuenta del precio, siempre que ello conste en el pedido.

iii. En caso de que se pacte aplazamiento superior a 60 días, el pago deberá instrumentarse en documento que lleve aparejada ejecución: letra de cambio, pagaré o cheque.

iv. En caso de demora respecto de la fecha pactada para el pago, MIELE tendrá derecho a cobrar al Comprador-consumidor un interés de demora sobre la cantidad no abonada desde la fecha de vencimiento de pago igual al interés legal del dinero incrementado en dos puntos.

### **Cláusula Quinta: Derecho de desistimiento del Comprador-Consumidor:**

5.1. Si el Comprador es un consumidor, tiene el derecho a desistir del Contrato en los 14 días naturales siguientes a la recepción del Producto (o del último de los Productos, si hubiera varios en un mismo pedido). El Comprador será responsable de la disminución de valor de los Productos resultante de una manipulación de los mismos distinta a la necesaria para establecer su naturaleza, sus características o su funcionamiento. Para el ejercicio de este derecho no precisa justificar su decisión.

5.2. Para desistir del Contrato, puede comunicarlo llamando al Centro de Atención Telefónica al Cliente 91 623 20 00, enviando un mail a [info@miele.es](mailto:info@miele.es), o de cualquier otra forma que permita a MIELE tener constancia del mismo. Podrá emplear el modelo de formulario de desistimiento disponible en nuestra web, [www.miele.es](http://www.miele.es); o proporcionando los siguientes datos: (i) número de pedido; (ii) Producto; (iii) fecha de recepción del Producto; (iv) Nombre del Comprador y (v) Domicilio del Comprador, indicando que ejercita el derecho de desistimiento. La comunicación deberá ser enviada antes de que venza el citado plazo.

5.3. Los Productos deberán ser puestos a disposición de MIELE con su embalaje original sin daños, sin usar, sin desprecintar y junto con cualesquiera manuales, accesorios, artículos gratuitos y cualesquiera otros componentes, en el plazo máximo de 14 días naturales desde la comunicación del desistimiento. Los gastos de devolución irán a cargo del Comprador. Caso de optar por la recogida por parte de MIELE, el gasto de devolución será de 9€ en caso de piezas, accesorios y consumibles, de 15€ en caso de pequeños electrodomésticos, y de 90€ en caso de electrodomésticos, salvo que el ejercicio del derecho de desistimiento se produzca con anterioridad a la entrega. Estos gastos se compensarán de las cantidades totales a devolver al Comprador.

5.4. Si no cumple las especificaciones referidas en el punto 5.3., MIELE podrá tener derecho a una compensación. A tal efecto, se notificará al Comprador el importe de dicha compensación que, de ser aceptado, será descontado del montante correspondiente a su devolución. Caso de que el Comprador no acepte el importe de la compensación, se le devolverá el Producto en el estado recibido.

5.5. Una vez recibidos los Productos por MIELE, y previa comprobación del estado de los mismos conforme el apartado 5.3., se procederá al reintegro de su importe conforme a la modalidad de pago realizada por el Comprador (en los pagos en efectivo, el reintegro del importe se realiza mediante transferencia bancaria). No se reintegrarán los costes de instalación o montaje, incluidos servicios especiales.

### **Cláusula Sexta: Condiciones Venta Outlet**

6.1. Mediante este canal se suministran productos que han sido reacondicionados, y que por tanto pueden presentar defectos estéticos, o bien productos descatalogados, en cualquier caso, son Productos nuevos sujetos a la garantía legalmente establecida.

6.2. Los Productos vendidos a precio especial por presentar defectos estéticos o tratarse de modelos antiguos, sin que estas circunstancias afecten a su funcionamiento, operará la garantía legal respecto de las averías técnicas. En tal caso, si no es operable la sustitución del producto por desproporcionada, MIELE podrá optar por reparar o devolver el precio pagado por el cliente.

6.3. El derecho de desistimiento no será aplicable en caso de compra física o presencial en tienda Outlet.

### **Cláusula Séptima: Obligaciones del Comprador-Comerciante:**

La presente cláusula será solo de aplicación a los compradores-comerciantes entendiendo como tales como aquellos que actúen en el marco de una actividad empresarial o comercial excluidos del ámbito de aplicación del RDL 1/2007 de 16 de noviembre de Defensa de los Consumidores, o norma que lo sustituya. Además de las previsiones de la cláusula cuarta, los compradores-comerciantes:

i. Deberán informar a su cliente de las condiciones en las que MIELE garantiza su servicio técnico, conforme la cláusula segunda.

ii. En el momento de recibir las mercancías, deberán comprobar que constan de toda la documentación y etiquetado legalmente exigibles en cada momento. Una vez firmado el oportuno albarán, se entenderá que dicha comprobación ha sido realizada a plena satisfacción del comprador-comerciante. Desde ese momento, responderá dicho comerciante frente a MIELE en caso de que las mercancías no fueran entregadas al cliente final con toda su documentación técnica y etiquetado según la normativa vigente en cada momento, en especial las instrucciones de manejo

iii. El comprador-comerciante responderá frente a terceros de las declaraciones realizadas sobre características concretas de los productos que no se correspondan con la realidad.

iv. En caso de demora respecto de la fecha pactada para el pago, MIELE tendrá derecho a cobrar al Comprador-comerciante un interés de demora sobre la cantidad no abonada desde la fecha de vencimiento de pago en los términos previstos en la Ley 3/2004 o norma que la sustituya.

v. No será de aplicación el Derecho de desistimiento previsto en la Cláusula quinta.

### **Cláusula Octava: Fuerza Mayor.**

8.1 Excepto con respecto a la obligación de realizar los pagos a su vencimiento, ninguna de las partes será responsable de la demora o la falta de cumplimiento de sus obligaciones derivadas del Contrato por circunstancias imprevistas o de fuerza mayor. En caso de tal demora, el cumplimiento de la obligación en cuestión se suspenderá por un plazo equivalente al de dicha demora, excepto en el supuesto de que esta se prolongue durante más de 2 meses, en cuyo caso cualquiera de las partes podrá resolver el Contrato con efecto inmediato sin incurrir en responsabilidad alguna.

### **Cláusula Novena: Buenas prácticas comerciales.**

9.1. MIELE y el Comprador se comprometen al cumplimiento de prácticas comerciales éticas y de conformidad, y establecen como principio fundamental de sus relaciones su tolerancia "0" ante cualquier comportamiento por parte de quienes forman parte del equipo de MIELE y del Comprador que de algún modo contravenga el cumplimiento efectivo de los deberes de control y prevención de delitos y fraude impuestos a las personas jurídicas en el Código Penal.

### **Cláusula Décima: Varios.**

10.1. La invalidez de alguna de las cláusulas del presente contrato no afectará a la validez del mismo, que seguirá vigente en todo cuanto no se oponga a la legislación aplicable. Si una cláusula no fuese efectiva por aplicación de la legislación vigente, las partes modificarán tal cláusula adecuándola a la Ley, manteniendo su esencia.

10.2. La renuncia por cualquiera de las Partes al ejercicio de cualquiera de los derechos y/o acciones no impedirá la posterior ejecución de las mismas y no será considerado como una renuncia al ejercicio de derechos y acciones futuras.

10.3. Estas Condiciones Generales se rigen por la ley española. Las partes se someten para la resolución de los conflictos y con renuncia a cualquier otro fuero, a los juzgados y tribunales del domicilio del usuario, salvo en el supuesto de compradores-comerciantes. En caso de que se trate de una compraventa realizada por un comprador-comerciante que actúe en el marco de su actividad empresarial o comercial, ambas partes se someten, con renuncia expresa a cualquier otro fuero, a los Juzgados y Tribunales de Madrid.

10.4. De conformidad con el art. 33 del Reglamento Europeo 1907/2006 acerca de las sustancias y preparados químicos incluidos en la Lista de sustancias candidatas para REACH, los productos MIELE contienen sustancias incluidas en dicha lista, concretamente plomo. Más información en el link <https://www.miele.es/electrodomesticos/informacion-sobre-sustancias-criticas-6101.htm#highlight=reach>.

10.5. Acorde con lo establecido en el art. 14 de la Regulación-ODR, la Comisión Europea proporciona una plataforma para la Resolución de Disputas Online que encontrará en el siguiente link: <http://ec.europa.eu/consumers/odr>

### **Cláusula Undécima: Datos personales.**

11.1. De acuerdo con la Ley Orgánica 3/2018, de Protección de Datos Personales y garantía de derechos digitales, el titular de los datos contenidos en el presente documento, queda informado de que sus datos personales quedan integrados en la correspondiente base de datos de MIELE, autorizando el tratamiento automatizado de los mismos para su utilización por MIELE, pudiendo ejercer sus derechos de acceso, rectificación, supresión, oposición y decisiones individuales automatizadas, portabilidad y limitación del tratamiento de sus datos personales en MIELE, Ref: Datos Personales, Avenida de Bruselas, nº 31, 28108 ALCOBENDAS (Madrid).

11.2. Los datos que figuran en el documento han sido cumplimentados obligatoriamente, ya que son imprescindibles para mantener la operativa del Servicio ofrecido por MIELE. Estos datos podrán ser utilizados con fines publicitarios y para participar en campañas de mercado o del consumidor, que podrán ser encomendadas a terceros. Estas comunicaciones sólo se enviarán con su consentimiento previo, salvo que la legislación aplicable establezca otra cosa.

## CONDICIONES PARTICULARES EN RELACIÓN A ECOEMBES

- 1.- MIELE en cumplimiento de la normativa vigente, es una empresa que se encuentra adherida al Sistema Integrado de Gestión de Ecoembes (número 08829).
- 2.- MIELE en virtud de la normativa vigente, se exonera y exime de toda obligación respecto de la gestión de los residuos y embalajes objeto de la presente, cediendo dicha responsabilidad al distribuidor de los mismos.

MIELE S.A.U., A28168128

Avda Bruselas, 31

28108 Alcobendas (Madrid)

<http://www.miele.es>

Atención al Cliente: 902 398 398 / 916 232 000

Mail: [info@miele.es](mailto:info@miele.es)