

# CONDICIONES GENERALES

## Cláusula Primera: Objeto.

1.1. MIELE, S.A.U. (el "Vendedor") 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, S.A.U.

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 S.A.U. garantiza la conformidad de los Productos vendidos con el Contrato, siempre que concurren todos los siguientes requisitos:

- Los citados artículos se encuentren ubicados en territorio español.
- MIELE, S.A.U. reciba la notificación por escrito de la presunta falta de conformidad en un plazo de:
  - Aparatos de uso doméstico: **DOS AÑOS**, contando desde la entrega del mismo al primer usuario.
  - Aparatos de uso industrial: **DOS AÑOS**, contando desde la entrega del mismo al primer usuario.
- MIELE, S.A.U. disponga de la oportunidad de inspeccionar los productos.
- El presunto defecto o falta de conformidad no haya sido provocado por ningún acto u omisión producido después del momento en que el riesgo sobre el producto hubiera sido traspasado de MIELE, S.A.U. al Comprador, de conformidad con lo dispuesto en la cláusula tercera.
- El presunto defecto o falta de conformidad no sea debido a ningún acto u omisión del Comprador.

No se incluyen 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; (iii) Si carece de la firma o sello del establecimiento.

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.

Toda descripción e ilustración de los catálogos, listas, muestras u otro material publicitario de MIELE, S.A.U. representa únicamente una idea general de los productos y no formará parte de este Contrato ni de una oferta realizada por MIELE, S.A.U. Dicha documentación no dará lugar a ninguna venta basada en la descripción o muestra, salvo si MIELE, S.A.U. así lo acepta expresamente por escrito.

Todo asesoramiento o recomendación prestado por MIELE, S.A.U. al Comprador en relación con el almacenamiento, aplicación o uso de los productos se realiza a título informativo y, por consiguiente, MIELE, S.A.U. 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, S.A.U. 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. Si el envío se demora o se ve impedido por causas imputables al Comprador, los Bienes serán guardados por MIELE, S.A.U., asumiendo el Comprador todos los costes y riesgos.

3.3. En caso de que algún Producto se pierda o resulte dañado durante el tránsito, antes de que el riesgo del mismo haya sido transferido del Vendedor al Comprador, el Vendedor sustituirá de forma gratuita todos los Productos así perdidos o dañados durante el tránsito, siempre que se hayan indicado los detalles de cualquier pérdida o daño en el albarán de entrega firmado por el Comprador y se avise por **escrito** al Vendedor en un plazo máximo de cinco (5) días naturales a partir de la entrega con detalles completos.

## Cláusula Cuarta: Obligaciones del Comprador:

### 4.1. Órdenes y especificaciones:

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

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

4.2. **Entrega de las mercancías:** Si el Comprador no acepta la entrega de los productos en el momento pactado, se entenderá que el Comprador ha ejercitado tácitamente el derecho de desistimiento previsto en el punto 5 posterior.

4.3. **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, ningún precio incluye el I.V.A. o, en su caso, el I.G.I.C., que el Comprador deberá pagar a MIELE, S.A.U.

ii. MIELE, S.A.U. tendrá derecho a facturar al Comprador el precio de los productos en el momento de su entrega o en cualquier momento posterior, 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, S.A.U. tendrá derecho a cobrar al Comprador 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, de 29 de diciembre o norma que la sustituya.

v. Vigente una orden de pedido pendiente de ser servida, si se produjera un cambio adverso en la situación financiera del Comprador, MIELE, S.A.U. podrá requerir al Comprador garantías de cobro del pedido en curso y de cualesquiera otros que tuviera pendientes, así como de condicionar el presente contrato de no ver satisfecho dicho requerimiento.

4.4. **Compradores-comerciantes:** (Entendidos como aquellos que adquieren las mercancías para su posterior reventa al consumidor final).

i. Deberán informar al cliente de las condiciones en las que MIELE, S.A.U. garantiza su servicio técnico, según se expone en 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, S.A.U. 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 indicadas en la cláusula segunda.

iii. MIELE, S.A.U. no quedará obligado por las declaraciones públicas realizadas por los Compradores-comerciantes sobre las características concretas de los productos.

## Cláusula Quinta: Derecho de desistimiento.

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 ni tendrá penalización de ninguna clase.

5.2. Para desistir del Contrato, puede comunicar su intención de desistir llamando al Centro de Atención Telefónica al Cliente 91 623 20 00, enviando un correo electrónico a mieleservice@miele.es, o de cualquier otra forma que permita a MIELE, S.A.U. 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 de 14 días desde la recepción del Producto.

5.3. Una vez que ejercido su derecho de desistimiento por los medios anteriores, el Comprador deberá devolver los Productos con su embalaje original sin daños, sin usar y junto con cualesquiera manuales, accesorios, artículos gratuitos y cualesquiera otros componentes. Si no cumple esas obligaciones, el Vendedor podrá tener derecho a una compensación. Los gastos de devolución irán a cargo del Comprador, excepto si la compra ha sido realizada en los establecimientos Miele Center.

5.4. Una vez recibidos los Productos por el Vendedor, y previa comprobación del estado de los mismos, 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).

5.5. El derecho de desistimiento no será aplicable en los casos previstos en la legislación vigente.

## Cláusula Sexta: Fuerza Mayor.

6.1. MIELE, S.A.U. no será responsable de ninguna pérdida, daño, demora o falta de ejecución de este contrato que surja, directa o indirectamente, de cualquier causa que escape al control de MIELE, S.A.U.

## Cláusula Séptima: Buenas prácticas comerciales.

7.1. MIELE, S.A.U. 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, S.A.U. 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.

7.2. A tal efecto, el Comprador se compromete a familiarizarse con el Código de Conducta del Vendedor y hará todo lo posible para garantizar que ningún acto u omisión del Comprador, cualquiera de sus empleados, agentes o contratistas pueda hacer que el Vendedor infrinja su Código de Conducta, basado principalmente en (i) respeto a las personas y condiciones de trabajo apropiadas, (ii) respeto y protección del medio ambiente y (iii) ética e integridad en los negocios.

## Cláusula Octava: Varios.

8.1. **Subsistencia del contrato:** 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. Del mismo modo, si una cláusula no fuese efectiva por aplicación de la legislación vigente, las partes modificarán tal cláusula adecuándola a la Ley, manteniendo su esencia.

8.2. **Renuncia:** La renuncia por cualquiera de las Partes al ejercicio de cualquiera de los derechos y/o acciones que se le confieren por razón de este contrato no impedirá la posterior ejecución de las mismas y no será considerado como una renuncia al ejercicio de derechos y acciones futuras.

8.3. **Fuero:** Las partes, con renuncia expresa a su propio fuero, y para cuantas cuestiones puedan surgir sobre la interpretación y/o cumplimiento de las obligaciones contenidas en el presente contrato, se someten a la Jurisdicción de los Juzgados y Tribunales de Madrid, y a la legislación del Reino de España.

## Cláusula Novena: Datos personales.

9.1. De acuerdo con la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, 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 S.A.U., autorizando el tratamiento automatizado de los mismos para su utilización por MIELE, S.A.U.

9.2. Los datos que figuran en el documento han sido cumplimentados obligatoriamente, ya que son imprescindibles para mantener la operativa del Servicio ofrecido por MIELE, S.A.U. Los suscriptores quedan informados de su derecho de acceso, rectificación y cancelación de sus datos personales en los términos previstos en la Ley 15/1999, pudiendo ejercitar estos derechos en MIELE, S.A.U., Ref: Datos Personales, Avenida de Bruselas, nº 31, 28108 ALCOBENDAS (Madrid).

9.3. De conformidad con lo establecido en la legislación vigente, le comunicamos que en el supuesto de que no desee recibir comunicaciones o informaciones comerciales de MIELE, S.A.U. a través del sistema de comunicación electrónica, nos lo indique mediante e-mail a la siguiente dirección: [lopd@miele.es](mailto:lopd@miele.es). En el supuesto de que no recibamos contestación expresa por su parte, entenderemos que acepta y autoriza la realización, por parte de MIELE, S.A.U. de las citadas comunicaciones.

## CONDICIONES PARTICULARES EN RELACIÓN A ECOEMBES

1.- MIELE, S.A.U. en cumplimiento de la normativa vigente, es una empresa que se encuentra adherida al Sistema Integrado de Gestión de Ecoembes.

2.- MIELE, S.A.U. en virtud de la normativa vigente, y estando facultado legalmente a tal efecto, 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.