

Miele

Extension de garantie

Jusqu'à 10 années de tranquillité totale

Miele. Immer Besser.*



* Toujours mieux

Une tranquillité totale

Jusqu'à 10 ans de tranquillité totale grâce à nos contrats de service après-vente

En choisissant un appareil Miele, vous avez opté pour la qualité inégalée, le confort d'utilisation optimal et la longévité. Optez également pour la tranquillité en souscrivant à un contrat de service exclusif Miele pour 10 ans, incluant la garantie légale de 2 ans de votre appareil.

Vous pouvez souscrire une Extension de garantie dans les 30 jours suivant votre achat.

Exclusivité Miele

Miele est le seul fabricant à proposer une extension de garantie jusqu'à 10 ans.*

Sérénité totale

Pendant la durée de votre formule tranquillité, Miele intervient et prend en charge, sur présentation de votre Extension de garantie, la totalité des frais : pièces, main-d'œuvre et déplacement.**

Remplacement à neuf

S'il est techniquement impossible de réparer votre appareil, Miele vous l'échangera contre un appareil neuf.

Service fiable et rapide

L'expertise de nos techniciens Miele présents sur toute la France vous garantit une assistance fiable et rapide.

* hors aspirateurs, machines à café, FashionMaster et gammes Little Giants, Profiline et Profi@Work.

** pour une utilisation de votre appareil à usage domestique et conforme au mode d'emploi du produit.



Conditions générales

1. Durée et début des prestations

- 1.1 Miele SAS accorde une garantie de deux ans qui prend effet dès l'achat de l'appareil. Avec l'Extension de garantie, Miele SAS prend à sa charge les frais de réparation pour une période de huit (8) ans supplémentaires, à la suite de la garantie contractuelle.
- 1.2 Miele SAS se réserve le droit d'effectuer des modifications tarifaires à tout moment. A l'achat d'une Extension de garantie, les prix de la liste de prix en vigueur au moment de la conclusion du contrat s'appliquent. Il ne sera envoyé aucune notification écrite à ce sujet. Si la facture est acquittée pendant le délai de paiement, il est supposé que le changement de prix a été accepté. Si le paiement est retenu, la garantie n'est pas étendue.
- 1.3 Tous les prix incluent la TVA applicable. Aucun frais de port n'est dû pour l'Extension de garantie.
- 1.4 Selon le type de commande, le document contractuel sera remis par le technicien sur site, par e-mail ou par courrier.
- 1.5 La réparation de l'appareil ou le remplacement de pièces n'entraîne aucunement la prolongation de la période de validité du contrat.

2. Conditions

- 2.1 Cet appareil a été acquis auprès d'un revendeur agréé ou directement auprès de Miele SAS ; les prestations dans le cadre du contrat seront exclusivement effectuées en France métropolitaine, Corse et Monaco inclus (sont exclus les DRÔM, COM, la Polynésie française, la Nouvelle-Calédonie et l'Andorre). Lorsque l'accès terrestre est impossible, des frais complémentaires seront perçus pour les déplacements spécifiques (par ex. interventions insulaires).
- 2.2 Au moment de l'achat de l'Extension de garantie, l'appareil est installé en France métropolitaine y compris Corse ou à Monaco.
- 2.3 Ce contrat est uniquement valable pour un seul appareil Miele (hors aspirateurs, machines à café, FashionMaster et gammes Little Giants, ProfiLine et Profi@Work) et ne peut pas être appliqué à d'autres appareils.
- 2.4 En cas de déménagement du propriétaire ou de changement de propriétaire, la validité du contrat se poursuit uniquement en cas d'accord de Miele SAS.
- 2.5 Le présent contrat doit être souscrit à la date d'achat de l'appareil ou au plus tard dans les 30 jours suivant l'achat, sur présentation de la facture originale de l'appareil.
- 2.6 En cas de réparation, vous êtes dans l'obligation de présenter le contrat libellé à votre nom et établi pour l'appareil à réparer et sa facture d'achat.
- 2.7 L'appareil couvert par le contrat doit être exclusivement réservé à un usage domestique.

3. Contenu et étendue

- 3.1 En cas de panne, Miele SAS intervient dans un délai approprié, soit par la réparation, soit par le remplacement des pièces concernées. Les frais de transport, de déplacement, de main-d'œuvre et de remplacement de pièces sont à la charge de Miele SAS. Les pièces ou les appareils remplacés deviennent la propriété de Miele SAS.
- 3.2 Les prestations effectuées dans le cadre de l'Extension de garantie doivent exclusivement être effectuées par le service après-vente Miele SAS. Si le diagnostic du technicien ne laisse apparaître aucune anomalie couverte par le contrat et qui pourrait engager la responsabilité de Miele SAS (par exemple défaut d'entretien, non-respect des instructions notées dans le mode d'emploi, environnement client – liste non exhaustive), les frais de déplacement et le temps de main-d'œuvre seront facturés au client selon les tarifs en vigueur.
- 3.3 Si la réparation est jugée non rentable ou se révèle techniquement impossible, Miele SAS se réserve le droit de dédommager l'acheteur à hauteur de la valeur actuelle de l'appareil ou avec un appareil de même valeur. Si l'indemnisation choisie est le remboursement de la valeur actuelle du produit, ce contrat perd sa validité. Si l'appareil est remplacé, le temps restant de la période de validité de l'Extension de garantie est reporté sur l'appareil de remplacement. Néanmoins, la communication (connectivité) avec d'autres appareils et/ou le système de domotique installés chez le souscripteur n'est pas garantie.
- 3.4 Sauf cas de malveillance ou de négligences graves du SAV Miele SAS ou de blessures graves, fatales ou d'effets néfastes pour la santé engageant la responsabilité de Miele SAS, l'Extension de garantie ne donne lieu à aucun remboursement de dommages et intérêts par Miele SAS. Pour toute réclamation, vous devez vous adresser par écrit au Service Consommateurs Miele SAS. Tout litige sera, à défaut d'accord amiable, de la compétence exclusive du tribunal compétent dont dépend le siège de la société Miele SAS.
- 3.5 Toute facture impayée, **en lien ou non avec l'Extension de garantie**, bloquera notre intervention au titre de l'Extension de garantie jusqu'à son paiement.
- 3.6 La fourniture des pièces d'esthétique, des consommables et accessoires n'est pas comprise dans la prestation.

4. **Clauses d'exclusion**

Sont exclus de l'Extension de garantie les défauts et pannes liés :

- 4.1 à une mauvaise installation, par exemple, si elle ne respecte pas les réglementations de sécurité en vigueur ou les instructions de la notice de montage, d'installation ou du mode d'emploi.
- 4.2 à une utilisation non conforme telle que des appareils électroménagers utilisés à des fins professionnelles dans des hôtels, commerces ou collectivités ainsi qu'une manipulation ou une surcharge incorrecte de l'appareil, par exemple, utilisation d'un détergent, d'une lessive ou de produits chimiques non appropriés.
- 4.3 aux spécificités techniques d'un appareil acheté dans un autre pays de l'Union européenne, en Suisse ou en Norvège, qui peut ne pas être utilisé en France ou uniquement de façon limitée.
- 4.4 aux dégâts dus à des facteurs extérieurs tels qu'un transport incorrect, des chocs, des intempéries, incendie ou explosion ainsi que les dommages causés par des actes de vandalisme ou de malveillance, vol ou tentative de vol.
- 4.5 à des réparations ou modifications effectuées par un service après-vente non formé et non autorisé par Miele SAS.
- 4.6 à l'utilisation de pièces qui ne sont pas d'origine Miele et d'accessoires non agréés par Miele, pouvant donner lieu à des modifications des caractéristiques techniques du produit.
- 4.7 aux surtensions électriques ou aux installations défectueuses.
- 4.8 au non-respect des instructions d'entretien et de nettoyage indiquées dans le mode d'emploi.

5. **Médiation (pour les clients non professionnels)**

Le CMAP est l'organisme médiateur de la société MIELE SAS. En cas de litige qui n'aurait pas pu être réglé par notre service client, vous pouvez le contacter sur mon site internet www.cmap.fr, par courrier électronique : consommation@cmap.fr ou par voie postale : CMAP - Service Médiation de la consommation - 39 avenue Franklin D. Roosevelt 75008 Paris. Tout consommateur qui saisit le CMAP doit pouvoir prouver qu'il a, au préalable, tenté de résoudre son litige directement avec MIELE SAS, par une réclamation écrite et le faire au plus tard dans l'année suivant cette réclamation.

6. **Miele protège les données personnelles**

Les informations recueillies sont nécessaires au traitement de la demande du Client.

Conformément au Règlement Général de la Protection des Données entré en vigueur le 25 mai 2018, l'Acheteur dispose d'un droit d'accès, de rectification, d'opposition, de portabilité et de suppression de ses données personnelles, sauf obligations contractuelles, pour lesquelles ces informations sont nécessaires. La demande devra être faite par courrier adressé à MIELE SAS à l'attention du Correspondant RGPD, BP 1000 - 93151 LE BLANC MESNIL Cedex ou par mail à info@miele.fr.

7. **Droit de rétractation**

Le souscripteur dispose d'un délai de rétractation de 14 jours francs à compter du jour de la signature de l'Extension de garantie et ce sans avoir à justifier de motifs ni à payer de pénalités, à l'exception, le cas échéant, des frais de retour.

Pour exercer le droit à la rétractation, le souscripteur devra notifier sa décision, dans les délais impartis, au moyen d'une déclaration dénuée d'ambiguïté :

- soit par écrit à Miele SAS – BP 1000 – 93151 Le Blanc-Mesnil Cedex
- soit par courrier électronique à info@miele.fr

Le modèle de courrier de rétractation ci-dessous peut être utilisé.

La date d'envoi du courrier ou du courrier électronique fait foi.

Effets de la rétractation

En cas de rétractation, Miele SAS s'engage à rembourser le souscripteur des sommes versées, y compris les frais de retour (sauf si le type de livraison choisi n'était pas une livraison standard et a donc engendré un surcoût) par le même moyen de paiement dans un délai de 14 jours suivant la date à laquelle Miele SAS reçoit la notification de rétractation. Tout autre mode de paiement peut être envisagé après accord du souscripteur et de Miele SAS sans frais supplémentaire.

Si une prestation de services a commencé à la demande du souscripteur, dans le cadre d'un contrat d'Extension de garantie, avant la fin du délai de rétractation, le souscripteur s'engage à payer à Miele SAS les frais liés à l'intervention.

Modèle de formulaire de rétractation

(Veuillez recopier sur papier libre le formulaire ci-dessous uniquement si vous souhaitez vous rétracter de votre contrat d'Extension de garantie)

- A l'attention de Miele SAS – ZI Le Coudray – 9 avenue Albert Einstein – 93151 Le Blanc-Mesnil Cedex – info@miele.fr :
- Je / Nous (*) vous notifie / notifions (*) par la présente ma / notre (*) rétractation du contrat pour la prestation de service ci-dessous
- Commandée le (*) / reçue le (*)
- Appareil concerné :
- Date d'achat :
- Type d'appareil :
- N° de série :
- Nom du consommateur
- Adresse du consommateur
- Signature du consommateur (uniquement en cas de notification du présent formulaire sur papier)
- Date
- (*) Barrer la mention inutile.

Formulaire d'inscription

Je souscris à l'Extension de garantie et je reconnais avoir pris connaissance des conditions contractuelles.

- Je joins une copie de ma (mes) facture(s) d'achat.
 Je joins mon chèque à l'ordre de Miele.
 Je souhaite recevoir des informations de la part de Miele et accepte que mes données soient recueillies pour le traitement de ma demande. Miele ne transmettra pas ces données à des tiers.

Les informations recueillies sont nécessaires au traitement de la demande du Client.

Conformément au Règlement Général de la Protection des Données entré en vigueur le 25 mai 2018, l'Acheteur dispose d'un droit d'accès, de rectification, d'opposition, de portabilité et de suppression de ses données personnelles, sauf obligations contractuelles, pour lesquelles ces informations sont nécessaires. La demande devra être faite par courrier adressé à MIELE SAS à l'attention du Correspondant RGPD, BP 1000 - 93151 LE BLANC MESNIL Cedex ou par mail à info@miele.fr.

Détails de l'appareil			Formule
Date d'achat	Modèle d'appareil	N° de série	10 ans
Date d'achat	Modèle d'appareil	N° de série	10 ans
Date d'achat	Modèle d'appareil	N° de série	10 ans

Mme M.

Prénom

Nom

Numéro et voie

Code postal, Ville

Téléphone / E-mail

Date et signature

Rejoignez le Club Miele

Vous possédez un ou plusieurs appareils Miele ? Le Club Miele est fait pour vous.

En tant que membre du Club, vous recevez des offres exclusives, des bons et des services qui ne peuvent être obtenus que par l'adhésion au Club Miele. C'est entièrement gratuit et sans obligations pour vous en tant que membre.

Pour rejoindre le Club Miele et bénéficier des avantages exclusifs de membre, enregistrez dès maintenant vos appareils sur Miele.fr.



Pour plus d'informations ou pour souscrire à l'Extension de garantie, veuillez vous rendre sur notre site web :

www.miele.fr/extension-de-garantie

Vous pouvez également nous envoyer votre dossier à l'adresse ci-dessous, constitué de votre formulaire complété, de la copie de votre facture d'achat des appareils Miele et de votre chèque à l'ordre de Miele.

Miele France SAS
9 avenue Albert Einstein - Z.I. Le Coudray
93151 Le Blanc-Mesnil CEDEX

Comment souscrire ?

POUR SOUSCRIRE au contrat de service « Extension de garantie », nous vous remercions de lire les conditions contractuelles ci-contre et de vous inscrire :

- via le formulaire d'inscription au verso
- ou sur www.miele.fr
rubrique Services / Garantie & Prestation de service

POUR ENREGISTRER votre contrat de service « Extension de garantie », envoyez-nous votre dossier à l'adresse ci-dessous, constitué de :

- votre formulaire complété
- votre chèque de paiement à l'ordre de Miele
- la copie de votre facture d'achat des appareils Miele*

Miele SAS
BP 1000
ZI Le Coudray
9 avenue Albert Einstein
93151 Le Blanc-Mesnil Cedex

Dès réception de votre demande et après validation de votre dossier, Miele vous fera parvenir votre contrat de service définitif « Extension de garantie ».

Internet

info@miele.fr

www.miele.fr

La ligne Consommateurs

Conseils, SAV, accessoires et pièces détachées

09 74 50 1000

Appel non surtaxé

Miele France SAS

ZI Le Coudray - 9 ave. Albert Einstein

93150 Le Blanc-Mesnil

R.C.S. Bobigny B 708 203 088

Miele Experience Center Paris

Rive gauche

30 rue du Bac

75007 Paris

Horaires d'ouverture :

le lundi de 14 h à 19 h

du mardi au samedi de 10 h à 19 h

Miele Experience Center Paris

Rive droite

55 boulevard Malesherbes

75008 Paris

Horaires d'ouverture :

le lundi de 14 h à 19 h

du mardi au samedi de 10 h à 19 h

Miele Experience Center Nice

Secteur Cap 3000

285 avenue de Verdun

06700 Saint Laurent du Var

Horaires d'ouverture :

le lundi de 14 h à 19 h

du mardi au samedi de 10 h à 19 h

Pour être reçu sans attendre dans l'un de nos Miele Centers, prenez rendez-vous par téléphone au 09 74 50 1000 (appel non surtaxé) ou par mail à l'adresse suivante : info@miele.fr