

## Conditions d'application du contrat SAV (Service Après-Vente)

### 1. Prestations

1.1 Durant toute la durée du contrat, Miele prend en charge les coûts liés aux réparations effectuées par le service après-vente Miele SAS

1.2 Les frais de réparation comprennent le coût de la main-d'œuvre, du transport de l'aspirateur ainsi que celui des pièces de rechange. En cas de besoin d'intervention, contacter le centre d'appels Miele au 09 74 50 1000 (appel non surtaxé) du lundi au vendredi de 8 h à 18 h et le samedi de 8 h à 17 h en communiquant les références de votre Box HyClean Tranquillité 5 ans et de l'aspirateur. Un carton d'emballage vous sera expédié pour retourner l'aspirateur (avec copies des factures d'achat de l'aspirateur et de la Box HyClean Tranquillité 5 ans) en port payé vers l'atelier de réparations Miele situé au : 9 avenue Albert Einstein - ZI du Coudray - 93150 Le Blanc Mesnil.

1.3 Dans le cas où une réparation s'avère impossible économiquement ou techniquement, Miele se garde le droit de proposer au client un avoir correspondant à la valeur résiduelle de l'aspirateur défectueux ou de le remplacer par un aspirateur de la même valeur.

1.4 Les pièces ou les appareils remplacés dans le cadre d'une réparation deviennent la propriété de Miele SAS.

1.5 Conformément à l'article L. 211-16 du Code de la consommation lorsque l'acheteur demande au vendeur, pendant le cours de la garantie contractuelle qui lui a été consentie, une remise en état couverte par la garantie, toute période d'immobilisation d'au moins sept jours vient s'ajouter à la durée de la garantie qui restait à courir. Cette période court à compter de la demande d'intervention de l'acheteur ou de la mise à disposition pour réparation du bien en cause, si cette mise à disposition est postérieure à la demande d'intervention.

1.6 Les prestations effectuées dans le cadre de la Box HyClean Tranquillité 5 ans doivent exclusivement être effectuées par le service après-vente Miele SAS.

### 2. Conditions

2.1 La Box HyClean Tranquillité 5 ans n'est valable que pour un seul aspirateur. Pour que le dossier soit recevable, l'achat de la box HyClean Tranquillité 5 ans doit être effectué simultanément à l'achat de l'aspirateur Miele faisant l'objet du présent contrat ou dans les 2 ans suivant l'achat de ce dernier. L'enregistrement du contrat SAV doit avoir lieu dans les 30 jours qui suivent l'achat de la Box HyClean Tranquillité 5 ans.

#### Conditions de vente à distance - Généralité

L'acheteur dispose d'un délai de quatorze jours francs, à compter de la date de réception du bien, pour exercer son droit de rétractation sans avoir à justifier le motif ni à payer de pénalités. Lorsque le délai de quatorze jours expire un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé, il est prolongé jusqu'au premier jour ouvrable suivant (article L. 121-20 du Code de la Consommation). Pendant le délai de rétractation, les marchandises retournées doivent être complètes, intactes avec l'ensemble des accessoires et des notices. Les frais de retour sont à la charge de l'acheteur.

#### Conditions d'exercice du droit de rétractation

Le droit de rétractation est exercé par l'acheteur de manière discrétionnaire. L'acheteur, qui renvoie l'objet, n'a pas à justifier de motifs ni à payer de pénalités. Cette rétractation devra être notifiée par écrit à Miele SAS - Service Consommateurs Miele - BP 1000 - 93151 Le Blanc Mesnil Cedex.

2.2 Les avantages de la Box HyClean Tranquillité 5 ans ne peuvent pas être reportés sur d'autres appareils.

2.3 Cet appareil a été acquis auprès d'un revendeur agréé ou directement auprès de Miele, dans un pays de l'Union européenne, en Suisse ou en Norvège (sont exclus les DROM, COM, la Polynésie française, la Nouvelle Calédonie, Andorre).

2.4 Un aspirateur enregistré dans le cadre de l'achat de la Box HyClean Tranquillité 5 ans ne doit être utilisé que dans un cadre domestique.

2.5 En cas d'utilisation de sacs à poussière, autres que les sacs d'origine Miele, et s'il s'est avéré que les dégradations de l'appareil proviennent des sacs utilisés, la prise en charge des coûts de réparation mentionnés au point 1 ne s'applique pas.

2.6 Les prestations dans le cadre de la Box HyClean Tranquillité 5 ans seront exclusivement effectuées dans l'Union européenne, en Suisse et en Norvège (sont exclus les DROM, COM, la Polynésie française, la Nouvelle Calédonie, Andorre). Lorsque l'accès terrestre est impossible, des frais complémentaires seront perçus pour ces déplacements spécifiques (par ex. interventions insulaires).

### 3. Durée

3.1 Les aspirateurs Miele sont couverts par une garantie contractuelle de 2 ans à compter de la date d'achat. Avec l'achat de la Box HyClean Tranquillité 5 ans, Miele prolonge cette garantie pour une durée de 3 ans.

3.2 Si l'aspirateur est remplacé par un autre aspirateur Miele ou remboursé à sa valeur résiduelle, le contrat et les prestations liées ne sont plus valables. Dans ces cas précis, Miele rétrocède au client, au prorata des années pleines restant à courir, la valeur résiduelle dudit contrat SAV.

### 4. Exceptions

4.1 Les coûts liés aux réparations qui ne font pas partie des prestations proposées dans le cadre de la Box HyClean Tranquillité 5 ans seront facturés au client conformément au tarif appliqué en vigueur après signature pour acceptation du devis de réparation établi par Miele SAS.

4.2 Miele ne prend aucun frais à sa charge pour les réparations pour lesquelles la panne de l'appareil a pour origine les points suivants :

- Utilisation inadéquate de l'aspirateur et non-respect des instructions du mode d'emploi.
- Réparations dues à des négligences ou des surcharges ainsi que celles dues à des variations au niveau de l'alimentation électrique, aux surtensions ou à une installation défectueuse.
- Dégâts dus à des chocs ou des intempéries. Le matériel voyage aux risques et périls de l'utilisateur ; en cas de détériorations pendant le transport, le destinataire doit faire toutes réserves vis-à-vis du transporteur avant de prendre livraison de l'appareil.
- Défauts ou dommages résultant directement ou indirectement d'une utilisation incorrecte tels que :
  - l'usage de l'appareil sans sac à poussière
  - l'usage de sacs à poussière en papier
  - l'usage de sacs à poussière et de filtres d'une origine autre que Miele s'il s'est avéré que les dégradations de l'appareil proviennent des sacs utilisés.
  - l'usage de l'appareil pour aspirer de l'eau ou d'autres liquides ainsi que des poussières très fines tels que plâtre, farine, nettoyeur moquette ou encore des gravats, objets pointus et tout autre matériau pouvant endommager le moteur ou colmater, voire percer le sac à poussière.
  - le non-respect de l'usage unique des sacs à poussière ou de l'indication de saturation des filtres.
  - tout impact observé sur l'aspirateur laissant soupçonner une chute ou une dégradation volontaire de ce dernier.
- Intervention, réparation, modification de l'appareil par des personnes non qualifiées ou en cas d'utilisation inappropriée.
- Utilisation de l'appareil électroménager à des fins professionnelles, par exemple dans des hôtels ou des collectivités.
- Ne sont pas compris dans le contrat :
  - les accessoires qui ne sont pas de série
  - les dommages résultant de l'usure des accessoires (ex : batteries, lampes)
  - les consommables.

### 5. Responsabilité

La Box HyClean Tranquillité 5 ans ne peut en aucun cas réduire ou modifier la garantie légale des vices cachés ou la garantie conventionnelle.

### 6. Traitement des données personnelles

Miele protège vos données personnelles. Les informations recueillies sont nécessaires au traitement de votre demande. Conformément à la loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978, l'acheteur dispose d'un droit d'accès, de rectification et de suppression auprès du Service Consommateurs Miele - BP 1000 - 93151 Le Blanc Mesnil Cedex ou info@miele.fr. Sauf opposition de la part de l'acheteur, ses coordonnées peuvent être utilisées par Miele à des fins commerciales. Si l'acheteur ne le souhaite pas, il suffit à l'acheteur de contacter le Service Consommateurs Miele ou de cocher la case prévue à cet effet dans le bon permettant l'enregistrement et l'activation de votre box HyClean Tranquillité 5 ans.

### 7. Réclamations

Pour toute réclamation, vous devez vous adresser par écrit auprès du Service Consommateurs Miele SAS ou par mail à l'adresse info@miele.fr.