

Tarifa de precios Asistencia Técnica

Entrada en vigor: 15 de septiembre de 2020

Impuestos incluidos

Electrodomésticos

Servicio de Técnico Especializado	Unidad	Península y Baleares 21% incluido	Canarias 7% incluido	Ceuta y Melilla 4% incluido
Mano de obra para grandes electrodomésticos	1 min.	1,16 €	1,03 €	1,00 €
	5 min.	5,80 €	5,13 €	4,99 €
	60 min.	69,60 €	61,55 €	59,82 €
Mano de obra de taller para pequeños electrodomésticos	1 min.	0,55 €	0,49 €	0,47 €
	5 min.	2,75 €	2,43 €	2,36 €
	60 min.	33,00 €	29,18 €	28,36 €
Tasa de desplazamiento Zona 1 (≤ 25km.)	L- V	52,00 €	45,98 €	44,69 €
	Sábados	82,00 €	72,51 €	70,48 €
Tasa de desplazamiento Zona 2 (≥ 25km.)	L- V	60,00 €	53,06 €	51,57 €
	Sábados	98,00 €	86,66 €	84,23 €

Los importes consignados se refieren exclusivamente al servicio, siendo por cuenta del usuario el precio de los materiales que tuvieran que ser sustituidos en las máquinas.

Presupuesto de reparación

El usuario tiene derecho a presupuesto previo por escrito de las reparaciones o servicios solicitados.

El usuario queda obligado al pago por la elaboración de presupuesto sólo cuando, habiéndolo solicitado, no fuera aceptado.

El importe por presupuesto no aceptado es de:

	Unidad	Península 21% incluido	Canarias 7% incluido	Ceuta y Melilla 4% incluido
⁽¹⁾ Tasa fija confección de presupuesto	1 un.	79,00 €	69,86 €	67,90 €
Tasa fija confección de presupuesto (2ª aparato)	1 un.	26,50 €	23,43 €	22,78 €

⁽¹⁾ Esta tarifa es aplicable a línea blanca. Para aspiradores se cobrará por tiempo de trabajo no superando los 15 minutos.

Puesta en Servicio

	Unidad	Península 21% incluido	Canarias 7% incluido	Ceuta y Melilla 4% incluido
Tarifa de puesta en servicio	1 un.	59,90 €	52,97 €	51,48 €

* La gama de productos de FashionMaster, MasterCool, máquinas de café de integración (CVA) y hornos a vapor combinados (DGC y DGM) incluyen la Puesta en Servicio gratuita.

** En compras a partir de dos electrodomésticos, solamente se abonará el importe de una Puesta en Servicio.

*** En compras a partir de tres electrodomésticos, la puesta en servicio de todos ellos será gratuita.

Trabajos adicionales a la puesta en servicio	Unidad	Península 21% incluido	Canarias 7% incluido	Ceuta y Melilla 4% incluido
Montaje en columna, instalación pieza de unión WTV	1 un.	44,00 €	38,91 €	37,82 €
Instalación zócalo WTS para lavadora y secadora	1 un.	63,00 €	55,71 €	54,15 €
Cambio de chiclés en las placas de gas	1 un.	32,00 €	28,30 €	27,50 €
Cambio de sentido de apertura de puerta en gama de frío	1 un.	gratuito	gratuito	gratuito
Cambio de sentido de apertura de puerta en resto de gamas ⁽¹⁾	1 un.	32,00 €	28,30 €	27,50 €
Montaje Side by Side	1 un.	gratuito	gratuito	gratuito
Puesta en marcha módulo externo WIFI ⁽²⁾	1 un.	53,00 €	46,87 €	45,55 €

⁽¹⁾ El precio no incluye material. / ⁽²⁾ La conexión de las máquinas con Wifi a miele@home está incluida dentro de la puesta en servicio.

Las tarifas están sometidas a la variación del IPC o impuestos de aplicación en cada momento. Miele, S.A.U. se reserva el derecho a modificar las presentes tarifas en cualquier momento. Tarifas máximas recomendadas.





TÉRMINOS Y CONDICIONES DE SERVICE

Los presentes Términos y Condiciones serán de aplicación a consumidores y usuarios conforme el Real Decreto Legislativo 1/2007 de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios.

PUESTA EN SERVICIO

La Puesta en Servicio Oficial y Certificada por Miele incluye:

- **Instalación de la máquina:** La instalación contempla la ubicación de su electrodoméstico en su lugar o hueco de encastre existente, la conexión a las tomas existentes y el control de funcionamiento, además del control electrónico de seguridad de la máquina. El montaje de la máquina se realiza siguiendo los planos de instalación de Miele. Se excluyen los trabajos de carpintería, albañilería, fontanería o el recorte de encimeras.
- **El control de funcionamiento:** Cubre el chequeo de las principales funciones: selección de las funciones, salida de aire, entrada y salida de agua, calefacción, salida de agua y dosificación. Adicionalmente se realiza un control de seguridad.
- **Ajustes personalizados:** Se incluye el ajuste de los parámetros programables y/o ajuste de programas personalizados, así como el asesoramiento en temas de limpieza y cuidado de la máquina.

Los servicios adicionales tienen un coste añadido a la Puesta en Servicio. Consultar la tarifa en vigor.

Plazo de solicitud: En el plazo de tres meses a contar desde la fecha de compra o desde la fecha de entrega si ésta fuera posterior.

REPARACIONES

1. Reparaciones en periodo de garantía de compra: Para tramitar las reparaciones en periodo de garantía de compra será imprescindible presentar, junto con el equipo, la Factura de compra indicando la fecha de adquisición, modelo y número de serie. Las reparaciones en garantía se realizarán sin cargo alguno de piezas ni mano de obra ni transporte, siempre y cuando la avería no esté provocada por alguna de las causas excluyentes informadas por el fabricante en el propio documento de garantía del producto. Por tanto, en caso de que la avería no pueda ser cubierta por la garantía de compra se informará al cliente mediante la confección de un presupuesto que podrá ser aceptado o rechazado; en caso de ser rechazado se devolverá el equipo sin reparar, sin cargo de mano de obra y piezas para el cliente, pero sí tendrá que abonar el cargo correspondiente al servicio de transporte y elaboración de presupuesto según tarifas vigentes.

Las reparaciones efectuadas en esta modalidad estarán garantizadas durante 6 meses, cubriendo anomalías relacionadas con la reparación efectuada o causadas por esta.

2. Reparaciones fuera de garantía: La solicitud de un presupuesto de reparación conlleva la aceptación del pago de los gastos de análisis de la avería y elaboración del presupuesto según tarifa vigente. El importe del mismo en ningún caso superará el siguiente:

- Para pequeños aparatos de uso doméstico: Quince minutos del valor del tiempo de trabajo.
- Para línea blanca y similares: Treinta minutos del valor del tiempo de trabajo.

En el caso de aceptarse el presupuesto durante la primera intervención, se continuará con la reparación.

Si el presupuesto es aceptado posteriormente, y dentro del periodo de vigencia, el importe satisfecho por adelantado correspondiente a la elaboración del presupuesto, se descontará del importe total de la reparación.

En caso de no aceptación del presupuesto el cliente sólo pagará por la elaboración del presupuesto cuando, habiéndolo solicitado, no lo aceptase.

Los presupuestos tienen una validez de 30 días a partir de la fecha de comunicación al cliente.

Si durante el proceso de la reparación surgiese cualquier anomalía no prevista, el precio dado podría sufrir alteración; en tal caso siempre se notificará antes de seguir con la reparación mediante la confección de un nuevo presupuesto que, en este caso, no tendrá gastos de elaboración. Este nuevo presupuesto podrá ser aceptado o rechazado por el cliente. En caso de ser rechazado, se devolverá el equipo sin reparar o parcialmente reparado, debiendo abonar el cliente además del coste de confección del presupuesto conforme se ha indicado, los gastos de las piezas que hubieran sido sustituidas y no pudieran retirarse sin menoscabo y los correspondientes al servicio de transporte.

Las piezas sustituidas fuera del periodo de Garantía de Compra o Reparación, son propiedad del cliente.

Las reparaciones efectuadas en esta modalidad estarán garantizadas durante 3 meses, cubriendo anomalías relacionadas con la reparación efectuada o causadas por esta.





TÉRMINOS Y CONDICIONES DE SERVICE

3. Condiciones comunes: Miele recibe el producto sin haber podido comprobar y determinar previamente el origen de la avería. Por ello la reparación se llevará a cabo en un plazo razonable desde que el presente presupuesto sea aceptado, teniendo en cuenta el alcance y condiciones de la avería. Miele realizará sus máximos esfuerzos por efectuar la reparación en el menor plazo posible.

Aceptado el presupuesto e iniciada la reparación, no cabe el ejercicio del derecho de desistimiento, al amparo de lo previsto en el artículo 103. a) y h) del RDL 1/2007.

- **Suministro de piezas:** MIELE garantiza un suministro de piezas de sustitución en el plazo legal mínimo de 7 años para las piezas funcionales, y 2 años para las piezas estéticas, ambos plazos a partir del cese de fabricación del modelo.

Dado que los aparatos son de importación, las piezas de sustitución se servirán al cliente en un plazo no superior a un mes desde la fecha de solicitud (art. 4.5 Real Decreto 58/1988 de 29 de enero, sobre protección de los derechos del consumidor en el servicio de reparación de aparatos de uso doméstico).

- **Tarifas:** Las tarifas vigentes aplicables están expuestas y a disposición del consumidor en nuestras instalaciones, a través de los técnicos y publicadas en nuestra Web https://www.miele.es/media/ex/es/bases-legales/2020_tarifas_asistencia_tecnica_dom.pdf

- **Forma de pago:** El pago de las reparaciones o elaboración de presupuesto serán realizadas a la finalización de los trabajos, directamente al técnico en efectivo o con tarjeta de crédito.

4. Condiciones para la recogida del equipo: Una vez comunicado al cliente que el equipo está listo para ser recogido, tanto si ha sido reparado como si no, éste dispondrá de un plazo de un mes para recoger el equipo. Finalizado dicho plazo se devengará gastos de almacenamiento a razón de un 1% mensual sobre el total de la factura. (Artículo 3.6 Real Decreto 58/1988).

Para retirar el equipo será imprescindible presentar el resguardo de recepción y abonar la totalidad del importe de la reparación, si lo hubiere.

En caso de pérdida de este resguardo, el cliente deberá identificarse a nuestra plena satisfacción.

De acuerdo con lo dispuesto en el artículo 12.4. de la ley 7/1996 de 15 de enero, MIELE se reserva el derecho de destruir, sin previo aviso, cualquier equipo que no haya sido retirado del Servicio Técnico transcurridos 3 años desde la fecha de entrega indicada.

5. Condiciones domiciliarias

- **Seguridad eléctrica:** La instalación eléctrica deberá realizarse de acuerdo con la norma VDE 0100 y respetar las normativas locales.

El Servicio Postventa de Miele podría negarse a intervenir en máquinas que no estuvieran debidamente instaladas con el objeto de no vulnerar la seguridad eléctrica del aparato.

- **Acceso:** Debe habilitarse para el técnico el acceso a tomas de agua y tomas de corriente.

- **Menores y mascotas:** La persona responsable de atender y dar acceso al Técnico no puede ser un menor. No permita que las mascotas dificulten la labor al Técnico.

6. Contacto: Atención al cliente y Servicio Post Venta :Tfnos.: 902 398 398 / 916 232 000 . Horario: 8:30 - 18:30 de lunes a viernes (este horario podría sufrir modificaciones en situaciones excepcionales) Correo: info@miele.es

Formulario para dar aviso: <https://www.miele.es/electrodomesticos/servicio-tecnico-2903.htm>

7. Red de Servicios concertados: MIELE dispone de una red de Servicios Técnicos Autorizados especialistas en la marca a nivel nacional y que puede consultar a través de nuestro teléfono de atención al cliente 902 398 398/ 916 232 000.

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.

HOJAS DE RECLAMACIONES

MIELE, S.A.U. dispone de "HOJAS DE RECLAMACIONES" a disposición del usuario que las solicite. Las posibles reclamaciones deberán efectuarse ante las autoridades competentes en materia de consumo.

