

Términos & Condiciones - Servicio Técnico

Los presentes Términos y Condiciones se aplicarán 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.

1. Puesta en Servicio

1.1. Este servicio incluye:

La Puesta en Servicio Oficial y Certificada por Miele incluye:

- **Instalación de la máquina:** la instalación contempla la ubicación del electrodoméstico en su lugar o en el 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:** también se lleva a cabo el ajuste de los parámetros programables y/o el ajuste de programas personalizados. El técnico asesora en temas de limpieza y cuidado de la máquina.

1.2. Servicios adicionales:

- Montaje en columna lavadora-secadora e instalación de kit de unión
- Instalación zócalo WTS para lavadora y secadora
- Instalación chapa protectora cuando se retira la tapa encimera de la lavadora
- Cambio de chiclés en las placas de gas
- Cambio de sentido de apertura de puerta en lavadoras y secadoras.
- Montaje side by side frigorífico-congelador
- Puesta en marcha módulo WiFi cuando no está instalado de serie en la máquina

Los servicios adicionales tienen un coste añadido a la Puesta en Servicio. Consultar la tarifa en vigor [aquí](#)

1.3. 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.

2. Reparación en Garantía de Compra

2.1. Condiciones de Garantía de Compra:

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

El plazo legal de garantía es de 2 años para máquinas adquiridas antes del 1 de enero de 2022, y de 3 años para máquinas adquiridas a partir del 1 de enero de 2022, en ambos casos desde la fecha de compra o desde la fecha de entrega si ésta fuera posterior. Las reparaciones en garantía se realizarán sin cargo alguno de piezas ni mano de obra ni transporte/desplazamiento, 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. [Ver condiciones aquí](#)

2.2. Limitaciones de la Garantía de Compra:

Están fuera de garantía los fallos o anomalías atribuibles a las siguientes causas:

- I. Colocación o instalación defectuosa, p.ej. si no se tienen en cuenta las directrices de seguridad vigentes o las instrucciones de uso, instalación y montaje., salvo que la misma haya sido realizada por Servicio Técnico autorizado de Miele.
- II. Uso indebido y utilización o empleo inapropiado, uso no adecuado de sus programas, así como de los accesorios y consumibles involucrados en el funcionamiento de la máquina, y que condicionan su rendimiento y su vida útil.
- III. Una máquina comprada en otro estado miembro de la UE, en Suiza o Noruega, puede no ser adecuada para su uso o puede estar sujeta a restricciones de uso debido a especificaciones técnicas variantes.
- IV. Influencias externas, como p.ej. daños causados en el transporte no atribuibles al fabricante, daños por golpes, daños por impactos, condiciones generales ambientales anómalas u otros fenómenos de la naturaleza.
- V. Realización de reparaciones y modificaciones por personas no formadas para estos trabajos por parte de Miele o servicios técnicos no autorizados.
- VI. Utilización de piezas de sustitución no originales de Miele o complementos no autorizados por Miele.
- VII. Rotura y daños en cristales, piezas de plástico, tubos, goma, caucho o silicona y lámparas defectuosas. Rotura o deterioro (oxidación, decoloración, desconchado, etc) en cualquier pieza o superficie cuyo desgaste forme parte del mantenimiento normal del aparato, factores externos o manipulación del usuario.
- VIII. Oscilaciones de corriente y tensión que superen o bajen de los límites de tolerancia establecidos por el fabricante.
- IX. Incumplimiento de los trabajos de cuidado, mantenimiento y limpieza de acuerdo a las instrucciones de uso.

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 o dejará 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 o tasa fija por elaboración de presupuesto según [tarifa vigente](#).

3. Garantía de la reparación

Las reparaciones efectuadas dentro del periodo de Garantía de Compra estarán garantizadas durante 12 meses, cubriendo anomalías relacionadas con la reparación efectuada o causadas por esta.

4. Piezas Sustituidas

Las piezas sustituidas dentro del periodo de Garantía de Compra o Reparación son propiedad de Miele.

5. Reemplazo de máquinas

Al amparo de lo previsto en el artículo 119 del RDL 1/2007, el consumidor tiene la opción de reparación o sustitución salvo en el caso de que una de las dos opciones sea desproporcionada. Se considerará desproporcionada aquella que, en comparación con la otra, imponga al vendedor costes que no sean razonables, teniendo en cuenta el valor que tendría el producto si no hubiera falta de conformidad, la relevancia de la falta de conformidad y si la forma de saneamiento alternativa se pudiese realizar sin inconvenientes mayores para el consumidor y usuario. Para determinar si los costes no son razonables, los gastos correspondientes a una forma de saneamiento deben ser, además, considerablemente más elevados que los gastos correspondientes a la otra forma de saneamiento.

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, no siendo operable la sustitución del producto por desproporcionada, MIELE podrá optar por reparar o devolver el precio pagado por el cliente.

6. Reparación fuera de Garantía de Compra

6.1. Presupuesto previo

La solicitud de una reparación fuera de Garantía de Compra conlleva siempre la elaboración de un presupuesto previo, y por tanto la aceptación del pago de los gastos de análisis de la avería y elaboración del presupuesto según [tarifa vigente](#). El importe de este 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: Desplazamiento y treinta minutos del valor del tiempo de trabajo.

6.2. Aceptación de presupuesto

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.

6.3. Vigencia del Presupuesto

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

6.4. Modificación del Presupuesto

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.

7. Piezas Sustituidas

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

8. Plazo de reparación

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.

9. Garantía de la Reparación

Las reparaciones efectuadas fuera del periodo de Garantía de Compra estarán garantizadas durante 3 meses, cubriendo anomalías relacionadas con la reparación efectuada o causadas por esta y piezas sustituidas.

10. Derecho de Desistimiento

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.

11. Disponibilidad de Piezas de Sustitución

MIELE garantiza un suministro de piezas de sustitución en el plazo legal mínimo de 10 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).

12. 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](#):

13. 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.

14. Suspensión Servicio Técnico por Impago

Salvo en máquinas en período de garantía legal o comercial, Miele se reserva el derecho de no dar asistencia técnica cuando el consumidor o usuario mantenga facturas pendientes de pago con MIELE, S.A.U.

15. Máquinas en depósito en Taller

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 depósito y abonar la totalidad del importe de la reparación y almacenaje, 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.

16. Condiciones domiciliarias

16.2. 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.

16.3. Acceso

Debe habilitarse para el técnico el acceso a tomas de agua y tomas de corriente.

16.4. 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.

17. Contacto

Atención al cliente y Servicio Post Venta

Tfnos.: 916 232 000

Horario: 8:00 - 18:00 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>

18. 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.

19. 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.

20. Reglamento General de Protección de Datos RGPD

Puede consultar la política de privacidad en el siguiente enlace:

<https://www.miele.es/electrodomesticos/proteccion-de-datos-46.htm#p2606>