

Allgemeine Geschäftsbedingungen für den Miele Remote Assist Service

Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen der Miele Gesellschaft m.b.H., Mielestraße 1, A-5071 Wals („Miele“) gelten für den Miele Remote Assist Service.

1. Allgemeines

- 1.1 „Remote Assist“ ist ein einmaliger telefonischer Service, der von Miele Remote Assist Mitarbeitern durchgeführt wird. Der „Remote Assist“ muss vor der Durchführung des Services über das Helpdesk des Contact Centers beauftragt werden. Am Ende des Telefonats fassen wir den Auftrag für Sie zusammen. Mit ihrer mündlichen Bestätigung geben Sie ein verbindliches Angebot ab. Wir bestätigen den Auftrag per E-Mail, in welcher insbesondere der vereinbarte Termin als auch die geschuldete Vergütung aufgeführt ist.
- 1.2 Den „Remote Assist“-Service können nur Kunden nutzen, die volljährig sind, und ihre Miele-Produkte nicht in Verbindung mit einer gewerblichen Tätigkeit erworben haben oder nutzen.
- 1.3 Pro „Remote Assist“-Service und Auftrag kann maximal ein (1) Miele Gerät bearbeitet werden. Möchte der Kunde mehrere Miele Geräte bearbeiten lassen, muss für jedes einzelne Miele Gerät ein separater „Remote Assist“-Service vereinbart werden.
- 1.4 Jeder „Remote Assist“-Serviceanruf wird separat auf Grundlage des vorab bestätigten Betrags berechnet.
- 1.5 Der „Remote Assist“-Service umfasst maximal einen (1) Telefonanruf, es sei denn, der „Remote Assist“-Mitarbeiter schlägt einen Folgeanruf vor.
- 1.6 Sollte der Kunde unerwartet nicht in der Lage sein, am vereinbarten „Remote Assist“-Termin teilzunehmen, muss der Termin spätestens 8 Stunden vor dem Anruf per E-Mail oder telefonisch abgesagt oder verschoben werden. Erfolgt dies nicht rechtzeitig, werden dem Kunden 50 % der vereinbarten Kosten in Rechnung gestellt. Dem Kunden bleibt der Nachweis gestattet, dass uns kein oder ein geringerer Schaden entstanden ist. Die Pauschale entfällt, wenn der Kunde nicht zu vertreten hat (z. B. bei kurzfristiger Erkrankung), dass er den Termin nicht wahrnimmt.
- 1.7 Der „Remote Assist“-Service unterliegt diesen Remote Assist Geschäftsbedingungen sowie den Allgemeinen Geschäftsbedingungen von Miele. Im Falle von Widersprüchen zwischen diesen Geschäftsbedingungen und den Allgemeinen Geschäftsbedingungen von Miele haben diese Geschäftsbedingungen Vorrang.
- 1.8 Abweichende Vertragsbedingungen des Kunden akzeptieren wir nicht. Dies gilt auch, wenn wir deren Einbeziehung nicht ausdrücklich widersprechen.

2. Leistungsumfang

- 2.1 Miele Remote Assist umfasst eine Diagnose, auf deren Grundlage eine Lösung empfohlen wird. Diese kann insbesondere beinhalten, jedoch nicht abschließend:
 - 1) Wiederherstellung der Gerätefunktion, sofern der Eingriff durch den Kunden selbst durchgeführt werden kann;
 - 2) Identifikation von Ersatzteilen, Zubehör oder Verbrauchsmaterialien, die ausgetauscht werden müssen;
 - 3) Verbesserung der Geräteleistung durch Software-Updates oder Anpassung von Einstellungen/Parametern;
 - 4) Individuelle, auf die Bedürfnisse des Kunden zugeschnittene Anwendungshinweise;
 - 5) Einsatz eines Technikers;
 - 6) Vorschlag zum Austausch des Geräts.
- 2.2 Auf Empfehlung des „Remote Assist“-Mitarbeiters sind auch Kombinationen oder andere als die in Ziffer 2.1 genannten Lösungen möglich.
- 2.3 Wird zur Problemlösung ein Ersatzteil, Zubehör oder Verbrauchsmaterial benötigt, prüft der Techniker, welches Teil erforderlich ist. Der Miele „Remote Assist“-Mitarbeiter kann das benötigte Ersatzteil, Zubehör oder Verbrauchsmaterial direkt für Sie bestellen. Die bestellten Teile werden gesondert berechnet. Der Miele „Remote Assist“-Mitarbeiter kann zudem einen Termin mit einem Miele Techniker vereinbaren. Die Kosten für einen Miele Techniker, der Vor-Ort-Service leistet, werden separat berechnet.
- 2.4 Wir weisen ausdrücklich darauf hin, dass unsachgemäße Installationen oder Reparaturen, einschließlich Ein- und Ausbau von Ersatzteilen, erhebliche Risiken für den Kunden bergen. Ersatzteile, insbesondere elektronische Ersatzteile, dürfen nur von einer qualifizierten Elektrofachkraft in Miele Produkten eingebaut werden. Andernfalls besteht insbesondere durch elektrische Ströme ein erhebliches Gesundheitsrisiko. Nicht-elektronische Ersatzteile dürfen nur von geschulten Technikern verwendet werden. Etwas anderes gilt nur für sog. Zubehöorteile, die durch den Kunden selbst eingebaut werden können ohne das jeweilige Miele Produkt zu öffnen. Miele haftet nicht für Schäden, die auf einen unsachgemäßen Einbau oder eine unsachgemäße Verwendung durch den Kunden oder durch nicht qualifizierte Dritte zurückzuführen sind, sofern Miele kein Verschulden trifft.
- 2.5 Sollten die im Rahmen des „Remote Assist“-Services empfohlenen Ersatzteile die Störung nicht beheben, erstatten wir selbst eingebaute Zubehöorteile nach deren Rücksendung. Bei Reparaturersatzteilen erfolgt eine Erstattung nur, wenn das Ersatzteil durch einen von Miele qualifizierten Techniker eingebaut wurde.
- 2.6 Tritt das Problem innerhalb von 14 Tagen nach dem „Remote Assist“-Service erneut auf, wird kostenfrei ein Folgeanruf zur erneuten Diagnose vereinbart. Auf dieser Grundlage entscheidet der „Remote Assist“-Mitarbeiter über die geeignete Lösung: Selbsthilfe/Fehlerbehebung, Beratung zu Ersatzteilen/Zubehör/Verbrauchsmaterial, Vor-Ort-Einsatz eines Technikers oder Vorschlag zum Geräteaustausch.
- 2.7 Ist während des „Remote Assist“-Service keine Lösung möglich, wird ein Folgetermin vereinbart oder – sofern eine Reparatur wirtschaftlich nicht mehr sinnvoll ist – ein Vorschlag für ein Ersatzgerät unterbreitet. Die Kosten für den „Remote Assist“-Service werden auf den Folgetermin oder den Vorschlag zum Geräteaustausch angerechnet.
- 2.8 Bitte beachten Sie, dass kein gesetzliches Widerrufsrecht besteht bei Verträgen, bei denen der Verbraucher den Unternehmer ausdrücklich aufgefordert hat, ihn zur Durchführung dringender Reparatur- oder Wartungsarbeiten aufzusuchen. Dies gilt nicht für weitere bei dem Besuch erbrachte Dienstleistungen, die der Verbraucher

nicht ausdrücklich verlangt hat, oder für Waren, die nicht zwingend als Ersatzteile für die Wartung oder Reparatur benötigt werden.

3. Voraussetzungen

Um den „Remote Assist“-Service nutzen zu können, müssen alle erforderlichen Voraussetzungen erfüllt sein. Insbesondere müssen Sie:

- prüfen, ob der Service für Ihr Gerät verfügbar ist;
- sicherstellen, dass eine stabile Telekommunikationsverbindung besteht und das Gerät mit einem WLAN-Netzwerk verbunden ist sowie das WLAN-Signal am Installationsort ausreichend stark ist. Klarstellend wird darauf hingewiesen, dass die Übertragung von Inhalten über Telekommunikationsnetze (z. B. drahtlos, kabelgebunden etc.) ausschließlich in die Zuständigkeit und Verantwortung des von Ihnen genutzten Mobilfunk- oder Telekommunikationsanbieters fällt. Etwaige hierfür anfallende Kosten tragen Sie selbst;
- während des „Remote Assist“-Service am betreffenden Gerät anwesend sein;
- sicherstellen, dass das Gerät gemäß den Anweisungen in der Bedienungsanleitung ordnungsgemäß installiert und an eine geeignete Stromquelle sowie gegebenenfalls an eine geeignete Wasserquelle angeschlossen ist;
- sicherstellen, dass das Gerät die aktuellste Version der Firmware / des Betriebssystems verwendet.

4. Leistungsbeschränkungen

- 4.1 Der „Remote Assist“-Service ist nicht für Staubsauger und Wärmeschubladen verfügbar.
- 4.2 Der „Remote Assist“-Service ist auf eine Gesprächsdauer von 30 Minuten begrenzt. Kann das Problem während des Anrufs nicht gelöst werden, wird ein Folgetermin vereinbart oder ein Vorschlag für ein Ersatzgerät unterbreitet.

5. Preise und Zahlung

- 5.1 Die Preise für den „Remote Assist“-Service richten sich nach den jeweils aktuellen Angaben auf unserer Webseite. Die angegebenen Preise enthalten die gesetzliche Mehrwertsteuer.
- 5.2 Für „Remote Assist“ ist vor Durchführung des Services eine vorab autorisierte Zahlung erforderlich. Sie haben derzeit die Möglichkeit die Services mit Zahlung auf Rechnung zu bezahlen.
- 5.3 Sofern die in Anspruch genommene Leistung unter die gesetzliche Gewährleistung oder eine bestehende Garantie fällt, erfolgt die Durchführung des „Remote Assist“-Service unentgeltlich.
- 5.4 Wird im Anschluss an den „Remote Assist“-Service ein Vor-Ort-Einsatz eines Technikers erforderlich und vom Kunden beauftragt, wird die für den „Remote Assist“-Service berechnete Gebühr auf die Rechnung für den Vor-Ort-Service angerechnet.

6. Haftung

Wir haften uneingeschränkt für Schäden, die durch Vorsatz, grobe Fahrlässigkeit oder arglistiges Verhalten verursacht wurden, bei Fehlen zugesicherter Eigenschaften sowie nach den Bestimmungen des österreichischen Produkthaftungsgesetzes. Bei leichter Fahrlässigkeit haften wir uneingeschränkt nur für Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit. In allen übrigen Fällen leichter Fahrlässigkeit haften wir nur, sofern wir eine wesentliche Vertragspflicht verletzen, die für die ordnungsgemäße Durchführung dieser Bedingungen und etwaiger weiterer auf ihrer Grundlage geschlossener Vereinbarungen wesentlich ist und auf deren Einhaltung Sie regelmäßig vertrauen dürfen. In diesem Fall ist unsere Haftung auf den vertragstypischen, vorhersehbaren Schaden begrenzt. Weitergehende Schadensersatzansprüche wegen leichter Fahrlässigkeit sind ausgeschlossen.

7. Datenschutz

- 7.1 Miele erhebt und verarbeitet personenbezogene Daten wie Ihren Namen und Ihre Kontaktdaten im Zusammenhang mit der Nutzung des „Remote Assist“-Service. Weitere Informationen zur Verwendung Ihrer personenbezogenen Daten finden Sie in unseren Datenschutzhinweisen miele.at/datenschutz.
- 7.2 Insbesondere nutzen wir für den „Remote Assist“-Service die Videotelefonie-Plattform „SightCall“, eine Anwendung der SightCall Inc, USA. Für die Nutzung des „Remote Assist“-Service ist das Herunterladen der App von SightCall erforderlich sowie die Registrierung mit einem Benutzerkonto. Wir verweisen insofern auf die Datenschutzbestimmungen von SightCall, die Sie mit Installation der App akzeptieren.

8. Übertragung von Rechten und Einsatz von Subunternehmern

- 8.1 Wir sind berechtigt, zur Erbringung der Leistungen und zur Erfüllung unserer Verpflichtungen aus diesen Bedingungen Subunternehmer und sonstige Dritte einzusetzen.
- 8.2 Zur Übertragung Ihrer Rechte auf einen Dritten benötigen Sie unsere Zustimmung (mit Ausnahme der jederzeit möglichen Übertragung von Garantieansprüchen). Sie dürfen Ihre Rechte oder Pflichten aus diesen Bedingungen nur mit unserer schriftlichen Zustimmung auf eine andere Person übertragen.

9. Rechtswahl

Es gilt das Recht Österreichs unter Ausschluss des UN-Übereinkommens über den internationalen Warenverkehr (CISG). Wenn Sie Verbraucher sind und zum Zeitpunkt des Vertragsschlusses Ihren gewöhnlichen Aufenthalt in einem anderen Land haben, bleibt die Anwendung zwingender Rechtsvorschriften dieses Landes von der in Satz 1 getroffenen Rechtswahl unberührt.