

# Werkskundendienst AGB der Miele Gesellschaft m.b.H.

- I. Die nachstehenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen gelten für die Ausführung von Dienstleistungen unseres Werkskundendienstes sowohl für Unternehmer im Sinne von § 1 Abs. 1 Z 1 KSchG als auch für Verbraucher im Sinne von § 1 Abs. 1 Z 2 KSchG (im Folgenden „Besteller“), soweit wir nicht ausdrücklich mit dem Besteller schriftlich etwas anderes vereinbart haben.
  - II. Die Annahme eines Auftrages erfolgt schriftlich (z.B. per E-Mail) oder durch Beginn unserer Tätigkeit.
  - III. Für den Umfang der Leistung ist der Befund in unseren Werkstätten oder an Ort und Stelle durch unsere Service-Techniker maßgebend. Sind zur Ausführung des Auftrages an Ort und Stelle Hilfskräfte erforderlich, sind diese vom Besteller auf seine Kosten und sein Risiko zu stellen.
  - IV. Nach Möglichkeit werden die vereinbarten Werkskundendienst-Besuchstermine eingehalten, ohne dass sie den Charakter eines Fixgeschäftes nach § 919 ABGB erhalten. Ansprüche auf Schadenersatz wegen leicht fahrlässig verursachten Leistungsverzuges sind ausgeschlossen. Dies gilt nicht für Ansprüche aus Personenschäden.
  - V. Für Dienstleistungen gelten die jeweils bei Auftragserteilung gültigen Werkskundendienst-Verrechnungssätze. Bei der Ausführung von Dienstleistungen in unseren Werkstätten gehen die Transportkosten zu Lasten des Bestellers. Für die zur Ausführung der Dienstleistungen vom Werkskundendienst verwendeten Ersatzteile gilt die jeweils bei Auftragserteilung gültige Ersatzteil-Preisliste.
  - VI. Die Zahlung wird mit erbrachter Leistung fällig. Die Rechnungen sind sofort bar oder mit SEPA-Lastschrift, ohne Abzug, zahlbar. Der Besteller ist – außer im Fall unserer Zahlungsunfähigkeit – nur berechtigt, mit Gegenforderungen aufzurechnen, die im rechtlichen Zusammenhang mit der Verbindlichkeit des Bestellers stehen, die gerichtlich festgestellt oder die von uns anerkannt worden sind. Im Verzugsfall sind 9% Verzugszinsen per anno zu bezahlen.
  - VII. Für die Kostenvoranschläge wird die Fahrt und der Aufwand unserer Service-Techniker nach den jeweils gültigen Kundendienst-Verrechnungssätzen in Rechnung gestellt, sofern wir den Besteller vorher auf die Kostenpflichtigkeit hingewiesen haben. Die schriftliche Ausfertigung des Kostenvoranschlages ist kostenlos. Sämtliche Kostenvoranschläge sind unverbindlich und freibleibend.
  - VIII. Von uns gelieferte und montierte Gegenstände bleiben bis zur vollständigen Bezahlung der Rechnung unser Eigentum.
  - IX. Gewährleistung
    1. Die Ausführung aller Dienstleistungen erfolgt durch fachkundige Kräfte. Wir gewährleisten sorgfältige, sachgemäße Ausführung der Arbeit.
    2. Die Gewährleistungsfrist beginnt mit dem Tag der Ausführung der Dienstleistung. Innerhalb der Gewährleistungsfrist auftretende Mängel werden zunächst entweder durch Instandsetzung oder Ersatz der betreffenden Teile behoben. Unternehmer im Sinne von § 1 Abs. 1 Z 1 KSchG können Gewährleistungsansprüche nur geltend machen, wenn die Mängelrüge innerhalb von 14 Tagen nach Übernahme der gewarteten bzw. reparierten Ware schriftlich, mittels eingeschriebenen Briefes, gegenüber uns erhoben worden und dieser Brief uns auch tatsächlich zugegangen ist. Mängel, die trotz gehöriger Untersuchung bei Übernahme der Ware erst später hervorkommen, sind innerhalb von 14 Tagen und auf die zuvor geschilderte Weise zu rügen. Bis zum Beweis des Gegenteils wird stets vermutet, dass der Mangel bei Übergabe nicht vorhanden war. Nach Ablauf der Gewährleistungsfrist kann der Besteller jedenfalls, insbesondere daher auch in solchen Fällen, wo er nachträglich seinem Kunden Gewähr geleistet hat, keine Gewährleistung mehr (gleichgültig aus welchem Rechtsgrund) fordern. Für Verbraucher im Sinne von § 1 Abs. 1 Z 2 KSchG gelten die gesetzlichen Gewährleistungsregeln.
    3. Wir leisten keine Gewähr für Fehler oder Mängel, die zurückzuführen sind auf:
      - a) die unsachgemäße Bedienung, Verwendung oder Beanspruchung der eingebauten oder gelieferten Ersatzteile, z.B. durch Verwendung ungeeigneter Wasch-, Spülmittel oder sonstiger Chemikalien;
      - b) äußere Einwirkungen nach Einbau oder Lieferung der Ersatzteile, z.B. Schäden durch Stoß oder Schlag, durch Witterungseinflüsse oder sonstige Naturerscheinungen;
      - c) Wartungen, Reparaturen oder sonstige Arbeiten, die von Dritten, nicht durch Miele autorisierte Servicepartner, vorgenommen wurden;
      - d) die Verwendung nicht originaler Miele Ersatzteile;
  4. Schadenersatzansprüche – ausgenommen für Personenschäden oder Ansprüche nach dem Produkthaftungsgesetz – sind ausgeschlossen, soweit Schäden auf leichte Fahrlässigkeit zurückzuführen sind. Dies gilt auch für Schäden im Zusammenhang mit der Vornahme von Gewährleistungsreparaturen und der Erbringung sonstiger Leistungen, aber nicht für Schäden an einer Sache, die von einem Verbraucher im Sinne des § 1 Abs. 1 Z 2 KSchG zur Reparatur bzw. Wartung in der Werkstätte übergeben worden ist.
- X. **Rücktrittsrecht (Widerrufsrecht) von Verbrauchern**
1. Ein Besteller, der Verbraucher im Sinne des § 1 Abs. 1 Z 2 KSchG ist (in der Folge: „Verbraucher“), hat das Recht, den Vertrag binnen 14 (vierzehn) Tagen ab dem Tag des Vertragsabschlusses ohne Angabe von Gründen zu widerrufen (ausgenommen vom Widerrufsrecht sind nur die in Punkt X.4. und X.5. genannten Fälle). Zur Ausübung des Widerrufsrechts muss der Verbraucher die Miele Gesellschaft m.b.H., Mielestraße 1, 5071 Wals (Telefon: 050 800 800, E-Mail: info@miele.at) mittels einer eindeutigen Erklärung (z.B. ein mit der Post versandter Brief oder E-Mail) über seinen Entschluss, den Vertrag zu widerrufen, informieren. Der Verbraucher kann dafür das auf der Website [www.miele.at](http://www.miele.at) abrufbare Muster-Widerrufsformular verwenden, das jedoch nicht vorgeschrieben ist. Zur Wahrung der Widerrufsfrist reicht es aus, dass der Verbraucher die Mitteilung über die Ausübung des Widerrufsrechts vor Ablauf der Widerrufsfrist absendet.
  2. Wenn der Verbraucher den Vertrag über die Dienstleistung widerruft, werden wir ihm alle Zahlungen, die wir von ihm erhalten haben, einschließlich der Lieferkosten (mit Ausnahme der zusätzlichen Kosten, die sich daraus ergeben, dass der Verbraucher eine andere Art der Lieferung als die von uns angebotene, günstigste Standardlieferung gewählt hat), unverzüglich und spätestens binnen vierzehn Tagen ab dem Tag zurückzahlen, an dem die Mitteilung über den Vertragswiderruf bei uns eingegangen ist. Für diese Rückzahlung werden wir dasselbe Zahlungsmittel verwenden, das der Verbraucher bei der ursprünglichen Transaktion eingesetzt hat, es sei denn, mit ihm wurde ausdrücklich etwas anderes vereinbart. In keinem Fall werden wir dem Verbraucher wegen dieser Rückzahlung Entgelte berechnen.
  3. Hat der Verbraucher verlangt, dass die Ausführung der Dienstleistung während der Widerrufsfrist beginnt, hat der Verbraucher uns einen angemessenen Betrag zu zahlen, der dem Anteil der bis zu dem Zeitpunkt, zu dem der Verbraucher uns von der Ausübung des Widerrufsrechts hinsichtlich dieses Vertrags unterrichtet, bereits erbrachten Dienstleistungen im Vergleich zum Gesamtumfang der im Vertrag vorgesehenen Dienstleistungen entspricht.
  4. Der Verbraucher hat kein Rücktrittsrecht bei Verträgen über Dienstleistungen, bei denen wir – auf Grundlage eines ausdrücklichen Verlangens des Verbrauchers nach sowie einer Bestätigung des Verbrauchers über dessen Kenntnis vom Verlust des Rücktrittsrechts bei vollständiger Vertragserfüllung – noch vor Ablauf der Rücktrittsfrist mit der Ausführung der Dienstleistung begonnen hatten und die Dienstleistung bereits vollständig erbracht wurde.
  5. Der Verbraucher hat weiters kein Rücktrittsrecht bei Verträgen über dringende Reparatur- oder Instandhaltungsarbeiten, bei denen der Verbraucher uns ausdrücklich zu einem Besuch zur Ausführung dieser Arbeiten aufgefordert hat. Erbringen wir bei einem solchen Besuch weitere Dienstleistungen, die der Verbraucher nicht ausdrücklich verlangt hat, oder liefern wir Waren, die bei der Instandhaltung oder Reparatur nicht unbedingt als Ersatzteile benötigt werden, so steht dem Verbraucher hinsichtlich dieser zusätzlichen Dienstleistungen (es sei denn es liegt ein Fall des Punktes X.4. vor) oder Waren das Rücktrittsrecht zu.
- XI. Sollten einzelne der vorgenannten Punkte rechtsunwirksam sein oder werden, so wird die Gültigkeit der übrigen Bedingungen davon nicht berührt.
- XII. Der Vertrag unterliegt österreichischem Recht unter Ausschluss von Verweisungsnormen (IPRG, EVÜ) und unter Ausschluss des UN-Kaufrechtes.
- XIII. Weitere Informationen: den Miele Verhaltenskodex finden Sie unter [www.miele-nachhaltigkeit.at](http://www.miele-nachhaltigkeit.at)

**Informationen über Miele**  
Miele Gesellschaft m.b.H.  
Mielestraße 1, 5071 Wals  
Firmenbuch: FN 57834a, Landesgericht Salzburg  
Tel.: 050 800 800\*  
E-Mail: info@miele.at

Stand: Jänner 2023

## Informationen über den Datenschutz nach Art. 13 EU-DSGVO:

Für die Durchführung von Arbeiten des Miele-Werkskundendienstes ist die Angabe und Speicherung Ihrer Daten notwendig (Name und Kontaktdaten, Geräte).

Ihre Daten werden grundsätzlich nicht an Dritte weitergegeben. Eine Ausnahme davon ist die Weitergabe an die Miele & Cie KG in Gütersloh für die Zwecke der Auftragsdurchführung und statistischen Analysen bzw. nur an sorgfältig ausgewählte Dienstleister für die Durchführung einzelner Datenverarbeitungen im Auftrag und auf ausdrückliche Weisung von Miele. Diese Dienstleister dürfen die Daten nicht für eigene Zwecke verwenden und sind durch gesonderte Vereinbarungen zur Einhaltung der Datenschutzgesetze verpflichtet.

Ihre Daten werden für die Dauer der Vertragsbeziehung und im Rahmen der gesetzlichen Verpflichtungen gespeichert. Darüber hinaus erfolgt eine Speicherung bis 5 Jahre nach dem letzten durch Sie initiierten Kontakt. Anschließend werden Ihre Daten automatisch gelöscht.

Sie haben das Recht auf Auskunft, Berichtigung und Löschung sowie auf Einschränkung der Verarbeitung und die bereits genannten Widerspruchs- und Widerrufsrechte. Zusätzlich haben Sie das Recht auf Beschwerde bei einer Aufsichtsbehörde. Für Österreich ist das die Österreichische Datenschutzbehörde, Wickenburggasse 8, 1080 Wien, E-Mail: [dsb@dsb.gv.at](mailto:dsb@dsb.gv.at)