

Conditions d'application de l'extension de garantie

1. Durée et début des prestations

1.1 Miele SAS – BP 1000 – 93151 Le Blanc-Mesnil Cedex accorde une garantie de deux ans qui prend effet dès l'achat de l'appareil. Avec l'Extension de garantie, Miele SAS prend à sa charge les frais de réparation pour une période de huit (8) ans supplémentaires ou de trois (3) ans supplémentaires sur les aspirateurs sous offre promotionnelle spécifique, à la suite de la garantie contractuelle.

1.2 Miele SAS se réserve le droit d'effectuer des modifications tarifaires à tout moment. A l'achat d'une Extension de garantie, les prix de la liste de prix en vigueur au moment de la conclusion du contrat s'appliquent. Il ne sera envoyé aucune notification écrite à ce sujet. Si la facture est acquittée pendant le délai de paiement, il est supposé que le changement de prix a été accepté. Si le paiement est retenu, la garantie n'est pas étendue.

1.3 Tous les prix incluent la TVA applicable. Aucun frais de port n'est dû pour l'Extension de garantie.

1.4 Selon le type de commande, le document contractuel sera remis par le technicien sur site, par e-mail ou par courrier.
la période de validité du contrat.

2. Conditions

2.1 Cet appareil a été acquis auprès d'un revendeur agréé ou directement auprès de Miele, dans un pays de l'Union Européenne, en Suisse, en Norvège ou au Royaume Uni ; les prestations dans le cadre du contrat seront exclusivement effectuées

en France métropolitaine, Corse et Monaco inclus (sont exclus les DROM, COM, la Polynésie française, la Nouvelle-Calédonie et l'Andorre).

Lorsque l'accès terrestre est impossible, des frais complémentaires seront perçus pour les déplacements spécifiques (par ex. interventions insulaires).

2.2 Au moment de l'achat de l'Extension de garantie, l'appareil est installé en France métropolitaine y compris Corse ou à Monaco.

2.3 Ce contrat est uniquement valable pour un seul appareil Miele (hors aspirateurs sauf offre promotionnelle spécifique DuoFlex TriFlex sous réserve d'activation dans les 30 jours suivant l'achat, machines à café, FashionMaster, gammes Little Giants, ProfiLine et l'ensemble des appareils Miele Professional) et ne peut pas être appliqué à d'autres appareils.

2.4 En cas de déménagement du propriétaire ou de changement de propriétaire, la validité du contrat se poursuit uniquement en cas d'accord de Miele SAS.

2.5 Le présent contrat doit être souscrit à la date d'achat de l'appareil ou au plus tard dans les 2 ans suivant l'achat, sur présentation de la facture originale de l'appareil.

2.6 En cas de réparation, vous êtes dans l'obligation de présenter le contrat libellé à votre nom et établi pour l'appareil à réparer et sa facture exclusivement réservé à un usage domestique.

3. Contenu et étendue

3.1 En cas de panne, Miele SAS intervient dans un délai approprié, soit par la réparation, soit par le remplacement des pièces concernées. Les frais de

transport, de déplacement, de main d'oeuvre et de remplacement de pièces sont à la charge de Miele SAS. Les pièces ou les appareils remplacés deviennent la propriété de Miele SAS.

3.2 Les prestations effectuées dans le cadre de l'Extension de garantie doivent exclusivement être effectuées par le service après-vente Miele SAS. Si le diagnostic du technicien ne laisse apparaître aucune anomalie couverte par le contrat et qui pourrait engager la responsabilité de Miele SAS (par exemple défaut d'entretien, non-respect des instructions notées dans le mode d'emploi, environnement client – liste non exhaustive), les frais de déplacement et le temps de main-d'oeuvre seront facturés au client selon les tarifs en vigueur.

3.3 Si la réparation est jugée non rentable ou se révèle techniquement impossible, Miele SAS se réserve le droit de dédommager l'acheteur à hauteur de la valeur actuelle de l'appareil ou avec un appareil de même valeur. Si l'indemnisation choisie est le remboursement de la valeur actuelle du produit, ce contrat perd sa validité. Si l'appareil est remplacé, le temps restant de la période de validité de l'Extension de garantie est reporté sur l'appareil de remplacement. Néanmoins, la communication (connectivité) avec d'autres appareils et/ou le système de domotique installés chez le souscripteur n'est pas garantie.

3.4 Sauf cas de malveillance ou de négligences graves du SAV Miele SAS ou de blessures graves, fatales ou d'effets néfastes pour la santé engageant la responsabilité de Miele SAS, l'Extension de garantie ne donne lieu à aucun remboursement de dommages et intérêts par Miele SAS. Pour toute réclamation, vous devez vous adresser par écrit au Service Consommateurs Miele SAS. Tout litige sera, à défaut d'accord amiable, de la compétence exclusive du tribunal compétent dont

dépend le siège de la société Miele SAS.

3.5 Toute facture impayée, en lien ou non avec l'Extension de garantie, bloquera notre intervention au titre de l'Extension de garantie jusqu'à son paiement.

3.6 La fourniture des pièces d'esthétique, des consommables et accessoires n'est pas comprise dans la prestation.

4. Clauses d'exclusion

Sont exclus de l'Extension de garantie les défauts et pannes liés :

4.1 à une mauvaise installation, par exemple, si elle ne respecte pas les réglementations de sécurité en vigueur ou les instructions de la notice de montage, d'installation ou du mode d'emploi.

4.2 à une utilisation non conforme telle que des appareils électroménagers utilisés à des fins professionnelles dans des hôtels, commerces ou collectivités ainsi qu'une manipulation ou une surcharge incorrecte de l'appareil, par exemple, utilisation d'un détergent, d'une lessive ou de produits chimiques non appropriés.

4.3 aux spécificités techniques d'un appareil acheté dans un autre pays de l'Union européenne, en Suisse, en Norvège ou au Royaume Uni, qui peut ne pas être utilisé en France ou uniquement de façon limitée.

4.4 aux dégâts dus à des facteurs extérieurs tels qu'un transport incorrect, des chocs, des intempéries, incendie ou explosion ainsi que les dommages causés par des actes de vandalisme ou de malveillance, vol ou tentative de vol.

4.5 à des réparations ou modifications effectuées par un service après-vente non formé et non autorisé par Miele SAS.

4.6 à l'utilisation de pièces qui ne sont pas d'origine Miele et d'accessoires non agréés par

Miele, pouvant donner lieu à des modifications des caractéristiques techniques du produit.

4.7 aux surtensions électriques ou aux installations défectueuses, bris de verre et lampes défectueuses.

4.8 au non-respect des instructions d'entretien et de nettoyage indiquées dans le mode d'emploi.

4.9 l'usure naturelle des pièces liée à l'utilisation comme la diminution de capacité de charge des accumulateurs et composants qui, conformément au mode d'emploi, doivent être remplacés régulièrement pendant le cycle de vie du produit.

5. Médiation (pour les clients non professionnels)

Le CMAP est l'organisme médiateur de la société MIELE SAS. En cas de litige qui n'aurait pas pu être réglé par notre service client, vous pouvez le contacter sur mon site internet www.cmap.fr, par courrier électronique : consommation@cmap.fr ou par voie postale : CMAP - Service Médiation de la consommation - 39 avenue Franklin D. Roosevelt 75008 Paris. Tout consommateur qui saisit le CMAP doit pouvoir prouver qu'il a, au préalable, tenté de résoudre son litige directement avec MIELE SAS, par une réclamation écrite et le faire au plus tard dans l'année suivant cette réclamation.

6. Miele protège les données personnelles

Les informations recueillies sont nécessaires au traitement de la demande du Client. Conformément au Règlement Général de la Protection des Données entré en vigueur le 25 mai 2018, l'Acheteur dispose d'un droit d'accès, de rectification, d'opposition, de portabilité et de suppression de ses données personnelles, sauf obligations contractuelles, pour lesquelles ces informations sont nécessaires. La demande devra

être faite par courrier adressé à MIELE SAS à l'attention du Correspondant RGPD, BP 1000 - 93151 LE BLANC MESNIL Cedex ou par mail à info@miele.fr.

7. Droit de rétractation

Le souscripteur dispose d'un délai de rétractation de 14 jours francs à compter du jour de la signature de l'Extension de garantie et ce sans avoir à justifier de motifs ni à payer de pénalités, à l'exception, le cas échéant, des frais de retour.

Pour exercer le droit à la rétractation, le souscripteur devra notifier sa décision, dans les délais impartis, au moyen d'une déclaration dénuée d'ambiguïté :

- soit par écrit à Miele SAS – BP 1000 – 93151 Le Blanc-Mesnil Cedex

- soit par courrier électronique à info@miele.fr

Le modèle de courrier de rétractation ci-dessous peut être utilisé.

La date d'envoi du courrier ou du courrier électronique fait foi.

Effets de la rétractation

En cas de rétractation, Miele SAS s'engage à rembourser le souscripteur des sommes versées, y compris les frais de retour (sauf si le type de livraison choisi n'était pas une livraison standard et a donc engendré un surcoût) par le même moyen de paiement dans un délai de 14 jours suivant la date à laquelle Miele SAS reçoit la notification de rétractation. Tout autre mode de paiement peut être envisagé après accord du souscripteur et de Miele SAS sans frais supplémentaire.

Si une prestation de services a commencé à la demande du souscripteur, dans le cadre d'un contrat d'Extension de garantie, avant la fin du délai

de rétractation, le souscripteur s'engage à payer à Miele SAS les frais liés à l'intervention.

Modèle de formulaire de rétractation

(Veuillez recopier sur papier libre le formulaire ci-dessous uniquement si vous souhaitez vous rétracter de votre contrat d'Extension de garantie)

— A l'attention de Miele SAS – ZI Le Coudray – 9 avenue Albert Einstein – 93151 Le Blanc-Mesnil Cedex – contact@miele-support.fr :

— Je / Nous (*) vous notifie / notifions (*) par la présente ma / notre (*) rétractation du contrat pour la prestation de service ci-dessous

— Commandée le (*) / reçue le (*)

— Appareil concerné :

— Date d'achat :

— Type d'appareil :

— N° de série :

— Nom du consommateur

— Adresse du consommateur

— Signature du consommateur (uniquement en cas de notification du présent formulaire sur papier)

— Date

(*) Barrer la mention inutile.

(mis à jour 10/2025)