

## Vast & Zeker – Meer zekerheid door een vaste prijs

Met de Vast & Zeker service biedt Miele Nederland klanten extra zekerheid bij het maken van een service afspraak in de vorm van een vooraf overeengekomen prijs voor de te verrichten werkzaamheden aan een apparaat binnen de Laundry en de Kitchen categorie. De Vast & Zeker service is niet van toepassing op reparaties die voortvloeien uit de Miele Garantievoorwaarden of de wettelijke regeling omtrent koop.

### Vast & Zeker: wat is het?

Vast & Zeker is een exclusieve service bij de klant thuis, waar op voorhand een prijs met de klant wordt overeengekomen voor de uit te voeren werkzaamheden. Hiermee biedt Miele extra zekerheid aan haar klanten, door op voorhand de vaste kostprijs van een reparatie overeen te komen. De klant komt hierdoor niet voor verrassingen te staan.

Indien de klant Vast & Zeker voor meer dan één apparaat wil afnemen, dient Vast & Zeker per apparaat apart te worden afgenomen. De klant kan er echter ook voor kiezen om in hetzelfde bezoek op het ene apparaat Vast & Zeker af te nemen en het andere apparaat op basis van prijsopgave in rekening te laten brengen. In dit geval wordt op het ene apparaat het Vast & Zeker tarief afgerekend en het andere apparaat wordt op basis van de Service Fee (voorrijkosten + 25 minuten werktijd) + arbeidstijd + onderdelen afgerekend. Ingeval van een service bezoek op meer dan één apparaat wordt vanaf het tweede apparaat een gereduceerd tarief toegepast. De klant dient voorafgaand aan het bezoek aan te geven op welk apparaat Vast & Zeker wordt afgenomen en/of welk apparaat op basis van reguliere prijsopgave afgerekend dient te worden.

### Welke apparaten komen in aanmerking voor Vast & Zeker?

- Alle typen wasmachines, drogers, was/droogcombinaties en FashionMasters;
- (Stoom)ovens, Magnetrons, Warmhoud- en Vacumeerlades, Kookplaten, SmartLine elementen, Afzuigkappen, Vaatwassers, Wijnklimaatkasten, Koel- en diepvrieskasten en koel-vriescombinaties. Kitchen Care+ is niet beschikbaar op MasterCool apparaten, Dialog Ovens en Range Cookers.
- De apparatuur moet in Nederland zijn aangeschaft;
- Het apparaat moet ouder zijn dan 2 jaar, maar niet ouder dan 15 jaar.

### Welke werkzaamheden zijn uitgesloten van de Vast & Zeker service?

Indien bij de probleemanalyse een van de hieronder beschreven situaties wordt geconstateerd is Miele Nederland gerechtigd om het bezoek alsnog op basis van prijsopgave te factureren:

1. Apparaten die anders dan voor huishoudelijk gebruik worden ingezet;
2. Gebreken of storingen als gevolg van externe invloeden, zoals transportschade, schade als gevolg van stoten of slaan, schade door weersinvloeden of andere natuurlijke verschijnselen;
3. Gebreken of storingen die zijn ontstaan door werkzaamheden van serviceorganisaties welke niet zijn geschoold of geautoriseerd door Miele;
4. Gebreken of storingen ontstaan doordat de consument de voorschriften uit de handleiding niet heeft gevolgd;
5. Gebreken of storingen ontstaan door het gebruik van niet-originele Miele onderdelen en niet door Miele vrijgegeven accessoires en toebehoren;
6. Gebreken of storingen ontstaan door onjuist of onoordeelkundig gebruik.
7. Onderdelen die geen verband houden met de gemelde storing en/of op aanvraag worden vervangen, worden los berekend.
8. Apparaten die eerder al bezocht zijn door een Miele technicus of een service partner waarbij de oorzaak van de storing is achterhaald/of een inschatting van de te verwachten kosten is gemaakt.

## Vast & Zeker: wat kost het?

De kosten voor Vast & Zeker in de categorie Laundry bedragen 329,00 euro inclusief btw. De kosten voor een extra apparaat in deze categorie in hetzelfde bezoek bedragen 269,00 euro inclusief btw.

De kosten voor Vast & Zeker in de categorie Kitchen bedragen 349,00 euro inclusief btw. De kosten voor een extra apparaat in deze categorie in hetzelfde bezoek bedragen 289,00 euro inclusief btw.

De bovengenoemde korting op het tweede apparaat is ook van toepassing indien de klant een combinatie van Vast & Zeker afneemt in de categorie Kitchen én Laundry.

**Let op:** Indien de hoogte van de reparatiekosten de restwaarde van het Miele-apparaat overstijgt of indien het apparaat redelijkerwijs niet meer reparabel blijkt, is Miele gerechtigd een inruilvoorstel te doen. Hiermee vervalt de aanspraak op de eerder overeengekomen prijs voor het herstel van het betrokken apparaat en wordt alleen de Service Fee in rekening gebracht als vergoeding voor het voorrijden en het stellen van de juiste diagnose.

De Vast & Zeker service omvat geen recht op schadevergoeding jegens Miele, tenzij de door Miele geautoriseerde en met werkzaamheden belaste technicus met opzet grof of nalatig heeft gehandeld.

## Vast & Zeker: hoe sluit je het af?

Vast & Zeker kan alleen voorafgaand aan het servicebezoek telefonisch worden aangevraagd door de klant. Nadat de klant akkoord is gegaan met het Vast & Zeker serviceaanbod, ontvangt de klant een bevestigingsmail.

## Terugkerende storing

Ingeval de storing binnen 12 maanden terugkeert wordt deze onder de voorwaarden van de reparatiegarantie, zoals vermeld op [www.miele.nl](http://www.miele.nl), hersteld. In geval van een nieuwe storing binnen 12 maanden, welke geen verband houdt met de eerder uitgevoerde reparatiewerkzaamheden, zal de technicus de storing onderzoeken. Op basis van dit onderzoek zal de technicus de klant de keuze geven om de reparatie uit te voeren op basis van prijsopgave of middels de Vast & Zeker service.

## Afspraak annuleren en/of verplaatsen

Een reeds bevestigde afspraak kan geannuleerd worden waarbij de overeenkomst wordt ontbonden. Een afspraak kan tevens worden verplaatst waarbij de oorspronkelijke overeenkomst van kracht blijft. Een afspraak kan enkel schriftelijk of telefonisch geannuleerd en/of verplaatst worden door contact op te nemen via 0347-37 88 88 of een email te sturen naar [info@miele.nl](mailto:info@miele.nl).

Op het annuleren en/of verplaatsen van een afspraak zijn de volgende voorwaarden van toepassing:

- Een afspraak dient uiterlijk 24 uur voor aanvang van het bezoek geannuleerd of verplaatst te worden.
- Indien een afspraak later dan 24 uur voor aanvang van het bezoek wordt geannuleerd of verplaatst, behoudt Miele zich het recht voor om de Service Fee in rekening te brengen.
- In geval de klant op het afgesproken tijdstip niet thuis is, behoudt Miele zich het recht voor om Service Fee in rekening te brengen.
- In geval van het verplaatsen van de afspraak dient de nieuwe afspraak binnen 30 kalenderdagen gepland te worden.

De garantie- en reparatievoorwaarden blijven onverminderd van toepassing. In geval van tegenstrijdigheid tussen de Vast & Zeker voorwaarden en andere voorwaarden prevaleren de Vast & Zeker voorwaarden.

Voorwaarden zijn behoudens koffiemachines, zie hiervoor art. 3.2 in de algemene reparatie voorwaarden via [deze link](#).