

Enero 2018

TÉRMINOS Y CONDICIONES DE VENTA

1. Póliza de Garantía

Duración y Alcance

Miele Electrodomésticos Ltda. con sede en Avda. Nueva Costanera 4055, Vitacura, Santiago de Chile, garantiza el aparato cuya identificación figura en el presente certificado, siempre que el mismo se encuentre ubicado en territorio chileno y haya sido comprado a un distribuidor autorizado, tienda o a la empresa misma, contra todo defecto de fabricación que afecte a su buen funcionamiento durante el plazo de:

- Aparatos de uso doméstico: DOS AÑOS contado desde la fecha de instalación del mismo al usuario.
- Aparatos de uso industrial: DOS AÑOS, contado desde la instalación del mismo al usuario.

Lo que cubre la garantía:

Cualquier defecto en sus materiales y mano de obra Miele, incluyendo todas las partes y/o componentes autorizados Miele. Esta garantía solo aplica mientras el electrodoméstico permanezca dentro del país y será nula en cualquier otro país.

Exclusiones de la garantía

La garantía no comprende los defectos que se produzcan por:

- Manipulación indebida, uso inapropiado, negligencia, sobrecarga o abandono del aparato, inestabilidad de corriente, subidas de tensión, instalaciones defectuosas y demás causas externas que no sean imputables a la fabricación y calidad del producto.
- Daños ocasionados por roturas, golpes o ralladuras en el artefacto o cualquiera de sus partes, posterior a la instalación del producto.
- Daños causados durante el transporte del aparato, por impactos o acciones atmosféricas o terremotos, siempre y cuando este transporte no haya sido realizado por el servicio logístico de Miele.
- Las reparaciones o arreglo del aparato por personal no autorizado expresamente por Miele. Si así fuera el caso, la presente garantía quedará invalidada en ese mismo instante.
- La falta de mantenimiento del aparato o bien que el mismo, se haya realizado de una forma incorrecta e inadecuada en contra de las instrucciones otorgadas por Miele.
- La utilización de los productos para otros fines que no sean uso doméstico.
- Mal funcionamiento del producto cuando éste no hubiese sido operado de acuerdo con las instrucciones y/o manual de uso que se le acompaña.

Procedimiento para hacer efectiva la garantía

Cuando su producto presente alguna anomalía de acuerdo a las especificaciones señaladas en esta póliza, el cliente debe comunicarse al Servicio de Atención al Cliente de Miele, a los teléfonos: 229570015 o 229570016, para solicitar una visita de servicio técnico a su domicilio, donde se evaluará el motivo de la falla y las acciones reparadoras a seguir.

Si el producto puede ser transportado fácilmente por el cliente, deberá llevarlo a la siguiente dirección:

Avda. Nueva Costanera 4021 - Local 2

Vitacura, Santiago de Chile.

Horario de atención: Lunes a Viernes de 9:00 a 18:00hrs

Las reparaciones por garantía y/o cambio de producto no tienen costo para el cliente, sin embargo, si la falla obedece a causas señaladas en las exclusiones de garantía, mencionadas anteriormente, el cliente debe pagar por el servicio técnico correspondiente.

Las reparaciones y/o cambios de productos en garantía Miele, tendrán una renovación de la misma por DOS AÑOS más, siempre y cuando la falla corresponda a algún defecto y/o problema de fabricación.

Cláusula primera: Normas aplicables.

El presente contrato de compraventa se rige por las disposiciones contenidas en estas condiciones generales, complementadas o excepcionadas con las condiciones particulares pactadas entre Miele y el comprador. En subsidio regirán las normas contenidas en el Código Comercio y en subsidio por contenidas en el Código Civil chileno.

Cláusula segunda: Perfección del contrato.

Los contratos de compraventa entre Miele Electrodomésticos Ltda. y el comprador quedarán perfeccionados desde el momento que el cliente efectúa el pago del producto respectivo, aceptando expresamente por ese solo hecho los términos y condiciones de la misma las cuales constan en el anverso del presente documento.

Clausula tercera: Obligaciones de Miele Electrodomésticos Ltda.

a.- Entrega de las mercancías: Realizar la entrega dentro del plazo pactado en el pedido. La mercancía deberá ser entregada en todo caso con el etiquetado y la documentación técnica legalmente exigibles en cada momento, en especial las instrucciones de manejo en las que se indican las correspondientes advertencias en materia de seguridad

b.- Garantía: En cumplimiento de la normativa vigente en la materia Miele Electrodomésticos Ltda. otorga una garantía limitada por los artículos vendidos contra todo defecto de fabricación que afecte a su buen funcionamiento. Esta garantía tendrá una vigencia de 2 años contados desde la entrega efectiva del producto. La presente garantía queda limitada a los términos y condiciones contenidas en el presente documento. **Miele Electrodomésticos Ltda.** cumplirá con todas las normas contenidas en la Ley de Protección de Derechos al Consumidor.

c.- Servicio postventa. Miele Electrodomésticos Ltda. garantiza un adecuado servicio técnico para todos los productos que comercializa dentro del territorio nacional. En caso que el servicio de postventa deba prestarse fuera de Santiago, la visita técnica será cobrada al cliente. El servicio técnico será gratuito solo si es debido a problemas de fabricación, de lo contrario el cliente debe cubrir los gastos de mano de obra y repuestos. La manipulación de cualquiera de los productos Miele por personas no autorizadas o por servicios técnicos no autorizados, deja sin efecto de manera inmediata la garantía.

Cláusula cuarta: Riesgo de las mercancías.

El vendedor soportará los riesgos inherentes a las mercancías hasta el momento de la entrega de los mismos.

Cláusula quinta: Obligaciones del comprador

a.- Pago del precio: El comprador deberá cumplir su obligación de pago en las condiciones establecidas en el pedido. En caso de demora respecto de la fecha pactada para el pago, deberá abonar un interés igual al de la máxima convencional informada periódicamente por el Banco Central de Chile para operaciones inferiores a 90 días. Asimismo, en caso de que se pactara una prórroga en el plazo de pago superior a sesenta días, el pago deberá documentarse mediante la emisión o suscripción de una letra, pagaré o cheque, a decisión exclusiva de Miele.

b.- Compradores-comerciantes: (Entendidos como aquellos que adquieren las mercancías para su posterior reventa al consumidor final). Deberán informar al cliente de las condiciones en las que **Miele Electrodomésticos Ltda.** garantiza su servicio técnico, según se expone en el artículo anterior. En el momento de recibir las mercancías, deberán comprobar que constan de toda la documentación y etiquetado legalmente exigibles en cada momento. Una vez firmada la respectiva guía de despacho, se entenderá que dicha comprobación ha sido realizada a su plena satisfacción. Desde ese momento, responderá dicho comerciante frente a Miele Electrodomésticos Ltda. en caso de que las mercancías no fueran entregadas al cliente final con toda su documentación técnica y etiquetado según la normativa vigente en cada momento, en especial las instrucciones de manejo indicadas en la cláusula tercera, apartado a.

Cláusula sexta: Solución de Disputas

Cualquier dificultad o controversia que se produzca entre los contratantes respecto de la aplicación, interpretación, duración, validez o ejecución de este contrato o cualquier otro motivo será sometida a arbitraje, conforme al Reglamento Procesal de Arbitraje del Centro de Arbitraje y Mediación de Santiago, vigente al momento de solicitarlo. Las partes confieren poder especial irrevocable a la Cámara de Comercio de Santiago A.G., para que, a petición escrita de cualquiera de ellas, designe a un árbitro arbitrador en cuanto al procedimiento y de derecho en cuanto al fallo, de entre los integrantes del cuerpo arbitral del Centro de Arbitraje y Mediación de Santiago. En contra de las resoluciones del árbitro no procederá recurso alguno. El árbitro queda especialmente facultado para resolver todo asunto relacionado con su competencia y/o jurisdicción.

Cláusula séptima: Datos personales. De Acuerdo a la Ley 16.628, de Protección de Datos de Carácter Personal, el titular de los datos contenidos en el presente documento, queda informado de que sus datos personales quedan integrados en la correspondiente base de datos de Miele Electrodomésticos Ltda. autorizando el tratamiento automatizado de los mismos para su utilización por Miele. Los datos que figuran en el documento han sido cumplimentados obligatoriamente ya que son imprescindibles para mantener la operativa del Servicio ofrecido por Miele Electrodomésticos Ltda., Los suscriptores quedan informados de su derecho de acceso, rectificación y cancelación de sus datos personales en los términos previstos en la en la Ley N° 19.628 sobre Protección de Datos de Carácter Personal. En el supuesto de que no desee recibir comunicaciones e informaciones comerciales de Miele Electrodomésticos Ltda. a través del sistema de comunicación electrónica, nos lo indique mediante e-mail a la siguiente dirección: info@miele.cl. En el supuesto de que no recibamos contestación expresa por su parte, entenderemos que acepta y autoriza la realización, por parte de Miele Electrodomésticos Ltda. de las citadas comunicaciones.