

Allgemeines Retourenreglement für Handelspartner Miele Schweiz

1. Geltungsbereich

Die Bedingungen zur Rücknahme oder zum Austausch des Kaufgegenstandes durch Miele (nachfolgend «Retouren») sind Bestandteil der «Allgemeinen Geschäftsbedingungen».

2. Allgemeines

Es besteht grundsätzlich kein Anspruch auf Retouren. Ein Retourenwunsch muss vorgängig dem Miele Sales Back Office gemeldet werden.

Die Entscheidung über eine kostenpflichtige oder kostenfreie Rücknahme des Kaufgegenstandes sowie die Rückerstattung eines bezahlten Einstandspreises, obliegt Miele. Das Miele Sales Back Office erstellt den Retouren-Auftrag.

Chauffeure und Transporteure sind angewiesen, Retouren nur bei Vorliegen eines entsprechenden Retouren-Auftrages entgegenzunehmen. Ersatzteile und Zubehör müssen, nach vorheriger Freigabe durch das Miele Sales Back Office, per Post an Miele retourniert werden.

3. Übergang von Nutzen und Gefahren

Nutzen und Gefahr gehen mit der Anlieferung des Kaufgegenstandes von Miele auf den Handelspartner über, bei Selbstabholung mit der Übergabe des Kaufgegenstandes zur Verladung ab Lager von Miele.

4. Prüfung und Abnahme der Lieferung

Bei Eintreffen beim Handelspartner ist der Kaufgegenstand anhand der vorgängig zugestellten Auftragsbestätigung zu überprüfen und die Lieferung auf dem Handheld-Gerät des Spediteurs zu quittieren.

Bei mangelhaften Lieferungen (fehlende oder falsche Ware) oder Transportschäden ist die Warenannahme zu verweigern oder unter Vorbehalt anzunehmen. Bei Warenannahme unter Vorbehalt muss dies auf der Lieferscheinkopie des Spediteurs oder auf dessen Handheld-Gerät entsprechend vermerkt werden. Gleichzeitig muss das Miele Sales Back Office über die Beanstandung informiert werden.

Vorbehaltliche Annahme ist nur bei offensichtlich mangelhafter Lieferung (fehlende oder falsche Ware, Beschädigung der Verpackung oder Ware) erlaubt.

Die Pflicht zur Kontrolle des Kaufgegenstandes besteht auch bei Baustellenbelieferungen. In solchen Fällen muss Miele bei Auftragsvergabe, spätestens aber zwei Tage vor der Anlieferung, den Namen und die Handy-Nummer der Person mitgeteilt werden, welche die Lieferung annehmen und überprüfen wird.

5. Welche Produkte können an Miele retourniert werden

Es können nur Produkte, Zubehör oder Ersatzteile mit Anspruch auf Gutschrift retourniert werden, wenn folgende Bedingungen erfüllt sind:

- Lieferungen, die nicht länger als 2 Monate zurückliegen
- Originalverpackung wurde nicht geöffnet oder beschädigt
- Keine B-Ware oder Abverkaufsware
- Keine Sonderanfertigungen (z.B. angepasste Dekorhauben)
- Warenwert beträgt mehr als CHF 40.-

6. Arten von Retouren

Grundsätzlich wird zwischen folgenden Arten von Retouren unterschieden:

- Verschulden für mangelhafte Lieferung liegt bei Miele
- Fehllieferungen infolge fehlerhafter Bestellung des Handelspartners
- Transportschaden
- Nachträglich festgestellter Mangel
- Technischer Defekt

6.1. Verschulden für mangelhafte Lieferung liegt bei Miele

Liegt das Verschulden für die mangelhafte Lieferung bei Miele und sind die unter Ziff. 5 aufgeführten Bedingungen erfüllt, wird die Ware zu 100% (vom verrechneten Verkaufspreis) dem Handelspartner gutgeschrieben. Miele trägt die Kosten der Abwicklung.

6.2. Fehllieferungen infolge fehlerhafter Bestellung des Handelspartners

Liegt eine fehlerhafte Bestellung des Handelspartners vor und sind die unter Punkt 5 erwähnten Bedingungen erfüllt, werden bei der Gutschrift der Ware folgende Beträge abgezogen:

- Staubsauger: CHF 60.- pro Gerät
- Alle anderen Geräte: CHF 120.- pro Gerät
- Ersatzteile und Zubehör: 20% vom Fakturawert

Die Gutschriftsreduktion dient zur Deckung der Umtriebskosten für die Abwicklung.

Annulationen von Bestellungen nach 10:00 Uhr am Vortag der Lieferung gelten als Verschulden des Handelspartners und werden mit CHF 60.- belastet.

6.3. Transportschaden

Wird bei der Anlieferung ein Transportschaden festgestellt, ist die Warenannahme zu verweigern oder unter Vorbehalt anzunehmen. Bei Warenannahme unter Vorbehalt muss dies auf der Lieferscheinkopie des Spediteurs oder auf dessen Handheldgerät vermerkt werden. Die Schäden an Verpackung oder den Produkten müssen mit Fotos (Verpackung, Schäden und Produktkarte) dokumentiert werden. Spätestens am Folgetag der Lieferung ist der Mangel zusammen mit den Bildern an das Miele Sales Back Office zu melden. Miele organisiert daraufhin den Austausch.

Wurde auf Wunsch des Handelspartners die Anweisung „Ware ohne Unterschrift abladen“ auf dem Lieferschein vermerkt oder wurde die Ware im Miele Lager selbst abgeholt, können keine Transportschäden geltend gemacht werden.

6.4. Nachträglich festgestellter Mangel

Wird beim Auspacken der Ware ein Mangel festgestellt, ist dieser mit Fotos zu dokumentieren und innerhalb von 24 Stunden dem Miele Sales Back Office zu melden. Als nachträglich festgestellte Mängel gelten Schäden, welche bei der Anlieferung nicht sichtbar waren. Schäden, welche offensichtlich schon bei der Anlieferung erkennbar waren, wie z.B. Kratzer oder Dellen, können nachträglich nicht mehr als Mangel geltend gemacht werden. Für Geräte, welche eingebaut wurden oder deren Lieferdatum länger als 2 Monate zurück liegt, können nur noch Mängel im Rahmen der Produktgarantie von Miele geltend gemacht werden (vgl. Ziff. 6.5).

Das Miele Sales Back Office entscheidet über das weitere Vorgehen und gegebenenfalls einen Preisnachlass (vom verrechneten Verkaufspreis). Miele behält sich vor, den Sachverhalt zu überprüfen.

Ist der Schaden durch den Handelspartner oder Dritte entstanden, ist der Schaden vom Handelspartner dessen Haftpflichtversicherung zu melden. Diese Produkte werden von Miele nicht zurückgenommen.

6.5. Technischer Defekt

Wird bei der Inbetriebnahme der Ware ein technischer Defekt festgestellt, ist dieser innerhalb von 24 Stunden dem Miele Service Center melden. Miele stellt daraufhin im Rahmen der Garantiegewährleistung die Reparatur oder den Austausch des Geräts sicher.

Wurde der Schaden durch unsachgemässen Einbau oder Anschluss verursacht, verrechnet Miele die entstehenden Reparatur-Kosten dem Händler.

7. Sonstige Schadenersatzansprüche

Ansprüche des Handelspartners auf Ersatz von Schäden, die nicht am Kaufgegenstand selbst entstanden sind, wie z.B. Produktionsausfall, Verlust von Aufträgen oder Mehraufwand, sowie andere mittelbare oder unmittelbare Schäden sind ausdrücklich ausgeschlossen.

8. Inkrafttreten

Dieses Reglement tritt per 1. Mai 2025 in Kraft. Es ersetzt alle bisherigen Regelungen und Weisungen. Die Miele AG behält sich die Auflösung oder die Abänderung dieses Reglements ausdrücklich vor.