

Règlement général des retours pour les partenaires commerciaux

Miele Suisse

1. Champ d'application

Les conditions de reprise ou d'échange de l'objet de l'achat par Miele (ci-après "retours") font partie intégrante des "Conditions générales de vente".

2. Dispositions générales

En principe, il n'existe aucun droit de retour. Toute demande de retour doit être signalée au préalable au Miele Sales Back Office.

Il incombe à Miele de décider si la reprise de l'objet de la vente doit se faire gratuitement ou en contrepartie d'un certain montant et s'il y a lieu de rembourser le prix d'achat payé. Le Miele Sales Back Office crée l'ordre de retour.

Les chauffeurs et les transporteurs ont pour instruction de n'accepter les retours qu'en présence d'un ordre de retour correspondant. Les pièces de rechange et les accessoires doivent être retournés à Miele par la Poste, après validation préalable par le Miele Sales Back Office.

3. Transfert de la jouissance et des risques

La jouissance et les risques sont transférés au partenaire commercial à la livraison de l'objet de la vente par Miele et, en cas d'enlèvement par le partenaire lui-même, à la remise de l'objet de la vente pour le chargement depuis l'entrepôt de Miele.

4. Contrôle et réception de la livraison

Lors de l'arrivée chez le partenaire commercial, l'objet de la vente doit être contrôlé à l'aide de la confirmation de commande préalablement reçue et la livraison doit être confirmée sur l'appareil portable du transporteur.

En cas de livraisons défectueuses (marchandises manquantes ou erronées) ou de dommages pendant le transport, la réception de la marchandise doit être refusée ou acceptée sous réserve. En cas d'acceptation de marchandises sous réserve, cela doit être mentionné en conséquence sur la copie du bon de livraison du transporteur ou sur son appareil portable. Dans le même temps, le Miele Sales Back Office doit être informé de la réclamation.

La réception sous réserve n'est autorisée qu'en cas de livraison manifestement défectueuse (marchandise manquante ou erronée, endommagement de l'emballage ou de la marchandise).

L'obligation de contrôler l'objet de la vente s'applique également aux livraisons sur les chantiers de construction. Dans de tels cas, il convient de transmettre à Miele au moment de la commande, ou au plus tard deux jours avant la livraison, le nom et le numéro de téléphone portable de la personne qui est chargée d'accepter et de vérifier la livraison.

5. Produits pouvant être retournés à Miele

Les produits, accessoires ou pièces de rechange ne peuvent être retournés et leur montant faire l'objet d'un avoir que si les conditions suivantes sont remplies :

- La livraison ne date pas de plus de 2 mois
- L'emballage d'origine n'a été ni ouvert, ni endommagé
- Pas de marchandises de deuxième choix ou soldées
- Pas de modèles spéciaux (par ex. hottes décoratives adaptées)
- La valeur des marchandises est supérieure à CHF 40.–

6. Types de retours

En principe, on distingue les types de retours suivants :

- Miele est responsable de la livraison défectueuse
- Livraison erronée en raison d'une commande erronée passée par le partenaire commercial
- Dommages pendant le transport
- Défaut constaté ultérieurement
- Défaut technique

6.1. Miele est responsable de la livraison défectueuse

Si la faute de la livraison défectueuse est imputable à Miele et si les conditions énoncées au point 5 sont remplies, la marchandise est créditée au partenaire commercial à 100% (du prix de vente facturé). Miele prend en charge les frais de traitement.

6.2. Livraison erronée en raison d'une commande erronée passée par le partenaire commercial

En cas de commande erronée passée par le partenaire commercial et si les conditions mentionnées au point 5 sont remplies, les montants suivants seront déduits lors de l'avoir des marchandises :

- Aspirateurs : CHF 60.- par appareil
- Tous les autres appareils : CHF 120.- par appareil
- Pièces de rechange et accessoires : 20 % de la valeur de la facture

La réduction de l'avoir sert à couvrir les frais de traitement.

Les annulations de commandes après 10h00 la veille de la livraison sont considérées comme une faute du partenaire commercial et sont facturées à CHF 60.-.

6.3. Dommages pendant le transport

Si un dommage pendant le transport est constaté lors de la livraison, la marchandise doit être refusée ou acceptée sous réserve. En cas d'acceptation de marchandises sous réserve, cela doit être mentionné sur la copie du bon de livraison du transporteur ou sur son appareil portable. Les dommages à l'emballage ou aux produits doivent être documentés par des photos (emballage, dommages et carte du produit). Au plus tard le lendemain de la livraison, le défaut doit être signalé avec les photos au Miele Sales Back Office. Miele organisera ensuite l'échange.

Si, à la demande du partenaire commercial, l'instruction "Décharger la marchandise sans signature" est indiquée sur le bon de livraison ou si la marchandise est enlevée à l'entrepôt de Miele, les dommages pendant le transport ne peuvent faire l'objet d'une réclamation.

6.4. Défaut constaté ultérieurement

Si un défaut est constaté lors du déballage de la marchandise, il doit être documenté par des photos et signalé au Miele Sales Back Office dans les 24 heures. Les dommages qui n'étaient pas visibles au moment de la livraison sont considérés comme des défauts constatés ultérieurement. Les dommages qui étaient manifestement déjà visibles à la livraison, comme les rayures ou les bosses, ne peuvent plus être invoqués ultérieurement comme défaut. Pour les appareils qui ont été installés ou dont la date de livraison remonte à plus de deux mois, seuls les défauts couverts par la garantie produit de Miele peuvent encore être invoqués (cf. point 6.5).

Le Miele Sales Back Office décide de la marche à suivre et, le cas échéant, d'une réduction de prix (du prix de vente facturé). Miele se réserve le droit de vérifier les faits.

Si le dommage est causé par le partenaire commercial ou par des tiers, le partenaire commercial doit déclarer le dommage à son assurance responsabilité civile. Ces produits ne sont pas repris par Miele.

6.5. Défaut technique

Si un défaut technique est constaté lors de la mise en service de la marchandise, il doit être signalé dans les 24 heures au Miele Service Center. Miele assure alors la réparation ou le remplacement de l'appareil dans le cadre de la garantie.

Si le dommage a été causé par un montage ou un raccordement non conforme, Miele facture les frais de réparation au revendeur.

7. Autres prétentions de dommages et intérêts

Les prétentions du partenaire commercial à l'indemnisation de dommages qui ne sont pas survenus sur l'objet de la vente lui-même, comme la perte de production, la perte de commandes ou des dépenses supplémentaires, ainsi que d'autres dommages directs ou indirects, sont expressément exclues.

8. Entrée en vigueur

Le présent règlement entre en vigueur le 1^{er} mai 2025. Il remplace tous les règlements et directives antérieurs. Miele SA se réserve expressément le droit de résilier ou de modifier le présent règlement à tout moment.