

Regolamento generale sui resi per i partner commerciali

Miele Svizzera

1. Campo d'applicazione

Le condizioni per la restituzione a Miele dell'oggetto dell'acquisto o la sua sostituzione (di seguito "resi") fanno parte delle "Condizioni generali".

2. Informazioni generali

In linea di principio non vi è alcun diritto a effettuare un reso. La richiesta di restituzione deve essere comunicata in anticipo al Sales Back Office di Miele.

Miele ha la facoltà di decidere se ritirare l'oggetto dell'acquisto a titolo oneroso o gratuito e se rimborsare il prezzo d'acquisto pagato. Il Sales Back Office di Miele crea l'ordine di reso.

Gli autisti e i trasportatori sono tenuti ad accettare i resi solo se è stato ricevuto un ordine di reso corrispondente. I pezzi di ricambio e gli accessori devono essere restituiti a Miele per posta, previa autorizzazione del Sales Back Office di Miele.

3. Passaggio di benefici e rischi

I benefici e il rischio passano al partner commerciale al momento della consegna dell'oggetto dell'acquisto da parte di Miele e, in caso di ritiro da parte del cliente, al momento della messa a disposizione per il carico dell'oggetto dell'acquisto presso il magazzino di Miele.

4. Controllo e accettazione della consegna

All'arrivo presso il partner commerciale, l'oggetto dell'acquisto deve essere controllato sulla base della conferma d'ordine precedentemente inviata e la consegna deve essere confermata sul dispositivo portatile dello spedizioniere.

In caso di consegne non conformi (merce mancante o errata) o di danni causati dal trasporto, la merce deve essere rifiutata o accettata con riserva. Un'eventuale accettazione con riserva deve essere annotata sulla copia della bolla di consegna dello spedizioniere o sul suo dispositivo portatile. Allo stesso tempo, il Sales Back Office di Miele deve essere informato del reclamo.

L'accettazione con riserva è consentita solo in caso di consegna palesemente non conforme (merce mancante o errata, danni all'imballaggio o alla merce).

L'obbligo di controllo dell'oggetto dell'acquisto vale anche per le consegne in cantiere. In questi casi, a Miele devono essere comunicati al momento dell'ordine, ma non oltre due giorni prima della consegna, il nome e il numero di telefono cellulare della persona che accetterà e controllerà la consegna.

5. Prodotti che possono essere resi a Miele

Possono essere restituiti e rimborsati solo prodotti, accessori o pezzi di ricambio se sono soddisfatte le seguenti condizioni:

- Consegne avvenute non oltre i 2 mesi precedenti
- L'imballaggio originale non è stato aperto o danneggiato
- Non si tratta di merce di seconda scelta o in svendita
- Non si tratta di una produzione speciale (ad es. cappe decorative personalizzate)
- Il valore della merce è superiore a CHF 40.–

6. Tipi di resi

In linea di principio, viene fatta una distinzione tra i seguenti tipi di resi:

- Il difetto di consegna è imputabile a Miele
- L'errore di consegna è imputabile a un errore nell'ordine del partner commerciale
- Danni causati dal trasporto
- Difetto scoperto in un secondo momento
- Difetto tecnico

6.1. Il difetto di consegna è imputabile a Miele

Se il difetto di consegna è imputabile a Miele e se sono soddisfatte le condizioni di cui al punto 5, la merce sarà rimborsata al partner commerciale al 100% (del prezzo di vendita fatturato). Miele si fa carico delle spese di gestione.

6.2. L'errore di consegna è imputabile a un errore nell'ordine del partner commerciale

Se l'ordine del partner commerciale contiene un errore e le condizioni di cui al punto 5 sono soddisfatte, al momento dell'accredito della merce vengono detratti i seguenti importi:

- Aspirapolvere: CHF 60.– per apparecchio
- Tutti gli altri apparecchi: CHF 120.– per apparecchio
- Pezzi di ricambio e accessori 20 % del valore della fattura

La percentuale detratta viene utilizzata per coprire i costi amministrativi di gestione.

Le cancellazioni di ordini effettuate dopo le ore 10:00 del giorno precedente la consegna sono considerate responsabilità del partner commerciale e prevedono l'addebito di CHF 60.–

6.3. Danni causati dal trasporto

Se al momento della consegna vengono rilevati danni causati dal trasporto, la merce deve essere rifiutata o accettata con riserva. L'eventuale accettazione con riserva deve essere annotata sulla copia della bolla di consegna dello spedizioniere o sul suo dispositivo portatile. I danni all'imballaggio o ai prodotti devono essere documentati con foto (imballaggio, danni e scheda prodotto). Il difetto deve essere segnalato al Sales Back Office di Miele con le relative foto entro il giorno successivo alla consegna. Miele organizzerà la sostituzione della merce.

Se, su richiesta del partner commerciale, sul bollettino di consegna viene riportata l'istruzione "Scaricare la merce senza firma" oppure se la merce viene ritirata dal magazzino Miele dal cliente, non è possibile presentare alcun reclamo per danni causati dal trasporto.

6.4. Difetto scoperto in un secondo momento

Se si scopre un difetto durante il disimballaggio della merce, questo deve essere documentato con foto e segnalato al Sales Back Office di Miele entro 24 ore. I danni non visibili al momento della consegna sono considerati difetti riscontrati in un secondo momento. I danni evidentemente riconoscibili alla consegna, ad esempio graffi o ammaccature, non possono più essere rivendicati come difetti in un secondo momento. Per gli apparecchi che sono stati installati o la cui data di consegna risale a più di 2 mesi fa, i difetti possono essere rivendicati solo nell'ambito della garanzia sui prodotti Miele (vedere la sezione 6.5).

Il Sales Back Office di Miele deciderà il da farsi e, se necessario, una riduzione del prezzo (rispetto al prezzo di vendita fatturato). Miele si riserva il diritto di verificare le circostanze del caso.

Se il danno è stato causato dal partner commerciale o da terzi, lo stesso dovrà essere denunciato alla compagnia che fornisce l'assicurazione di responsabilità civile al partner commerciale. Questi prodotti non vengono ritirati da Miele.

6.5. Difetto tecnico

Se durante la messa in funzione del prodotto viene rilevato un difetto tecnico, questo deve essere segnalato al Service Center di Miele entro 24 ore. Nell'ambito delle condizioni di garanzia, Miele provvederà a riparare o sostituire l'apparecchio.

Se il danno è stato causato da un'installazione o collegamento impropri, Miele addebiterà al rivenditore le spese di riparazione sostenute.

7. Altre richieste di risarcimento danni

Sono espressamente escluse le richieste del partner commerciale per il risarcimento di danni che non riguardano l'oggetto dell'acquisto, come l'arresto della produzione, la perdita di ordini o eventuali spese supplementari, nonché altri danni diretti o indiretti.

8. Entrata in vigore

Il presente regolamento entra in vigore il 1° luglio 2019. Esso sostituisce tutti i regolamenti e le direttive precedenti. Miele SA si riserva espressamente il diritto di annullare o modificare il presente regolamento.