

# Regolamento generale sui resi per i partner commerciali

## Miele Svizzera

---

### **1. Campo di applicazione**

Le condizioni per la restituzione a Miele dell'oggetto dell'acquisto o la sua sostituzione (di seguito «resi») fanno parte delle «Condizioni generali» ed entrano in vigore il 1° settembre 2020.

### **2. Aspetti generali**

In linea di principio non vi è alcun diritto a effettuare un reso. La richiesta di reso deve essere preventivamente comunicata al Servizio Clienti 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 Servizio Clienti Miele emette l'ordine di reso.

Gli autisti e i trasportatori sono tenuti ad accettare i resi solo dietro presentazione dell'ordine di reso corrispondente. I pezzi di ricambio e gli accessori devono essere restituiti a Miele per posta, previa approvazione del Servizio Clienti 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 il bollettino di consegna deve essere firmato.

Le consegne non conformi (merce mancante o errata) e i danni di trasporto devono essere annotati immediatamente sulla copia del bollettino di consegna, che deve essere firmato per lo spedizioniere. Il Servizio Clienti Miele deve essere prontamente informato del reclamo.

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 si riscontrano danni dovuti al trasporto, questi devono essere annotati immediatamente sul bollettino di consegna firmato e segnalati al Servizio Clienti Miele entro e non oltre 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 di trasporto.

## **6.4. Difetto scoperto in un secondo momento**

Se un difetto viene scoperto dopo avere rimosso la merce dall'imballaggio, è necessario segnalarlo immediatamente al Servizio Clienti Miele. I danni non visibili al momento della consegna sono considerati difetti riscontrati in un secondo momento. I danni evidenti al momento della consegna non possono essere successivamente contestati come difetti. Per gli apparecchi che sono stati installati, è possibile presentare un reclamo per difetti solo nell'ambito della garanzia sul prodotto di Miele (si veda il punto 6.5).

Il Servizio Clienti Miele deciderà come procedere ed eventualmente concederà uno sconto (sul 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 servizio della merce viene rilevato un difetto tecnico, è necessario segnalarlo immediatamente al Centro Servizi Miele. 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° settembre 2020. Esso sostituisce tutti i regolamenti e le direttive precedenti. Miele SA si riserva espressamente il diritto di annullare o modificare il presente regolamento.