



## TÉRMINOS Y CONDICIONES

Los presentes términos y condiciones generales (en adelante, los “Términos y Condiciones”) regulan la venta en Chile de electrodomésticos pertenecientes a la línea doméstica de Miele Electrodomésticos Limitada.

Es por esto, que vienen, por una parte, Miele Electrodomésticos Limitada (en lo sucesivo, “MIELE”) y por la otra, la persona cuyo nombre, datos generales y firma queden registrados en la orden de compra de que se trate (en lo sucesivo, el “Cliente Final”), en conjunto denominados las “Partes”, las cuales, conforme a las siguientes declaraciones y cláusulas, firman el presente contrato (en lo sucesivo, el “Contrato”):

### DECLARACIONES

#### I. Declara MIELE que:

- I.1. Es una sociedad legalmente constituida de conformidad con la legislación chilena.
- I.2. Es su voluntad celebrar el presente Contrato, con base en los Términos y Condiciones aquí señalados.

#### II. Declara el CLIENTE FINAL que:

- II.1. Es una persona natural o jurídica con capacidad para celebrar el presente Contrato.
- II.2. Es su voluntad celebrar el presente Contrato, con base en los Términos y Condiciones aquí señalados.

### CLÁUSULAS

**GENERAL.** Las Partes convienen que, previa aceptación y firma de los Términos y Condiciones aquí establecidos, el Cliente Final recibirá su Orden de Compra al momento de colocar un pedido con MIELE.

La Orden de Compra es el documento que emite MIELE a través del portal en línea “Miele Customers” para confirmar todo tipo de ventas programadas al Cliente Final.

#### PRIMERA. Órdenes de Compra.

- 1.1. Toda Orden de Compra será final y definitiva desde que es aprobada por el Cliente Final mediante la firma de los términos y condiciones aquí establecidos.
- 1.2. La colocación de una Orden de Compra se deberá realizar a través del “Formato Autorizado de Orden de Compra”.
- 1.3. Toda Orden de Compra deberá incluir:
  - i) Fecha de elaboración;
  - ii) Datos de Facturación del Cliente Final
    - a) Nombre o razón social,
    - b) Cédula nacional de identidad o Rol Único Tributario,
    - c) Correo electrónico para envío de factura electrónica

Miele Experience Center  
Av. Nueva Costanera 4055  
Vitacura,  
Región Metropolitana de  
Santiago

Miele Store  
Mall Parque Arauco  
Av. Kennedy 5413 Piso Diseño L. 568  
Las Condes  
Región Metropolitana de Santiago

Miele Point  
Mall Vivo Piedra Roja  
La Laguna -Piedra Roja, Local 3  
Av. Padre Correa 14.500 - Colina

- d) Número telefónico,
- e) Nombre completo de la persona de contacto,
- iii) Fecha tentativa o definitiva de entrega;
- iv) Dirección completa de entrega y de instalación (calle, número, comuna, ciudad y región);
- v) Fecha tentativa o definitiva de instalación,
- vi) Detalle de Equipos (modelo, descripción, cantidad, precio de lista unitario, descuento comercial unitario, subtotal, etc.);
- vii) En caso de ser aplicable, nombre completo del socio comercial y su vendedor responsable de la venta.

1.4. MIELE procesará la Orden de Compra previo pago efectuado por el Cliente Final del 50% del valor total de la misma por concepto de anticipo, o bien, del 100% al momento de colocar el pedido.

1.5. En caso de efectuar el pago del 50% por concepto de anticipo, el resto deberá ser pagado dentro de los tres días hábiles anteriores a la fecha de entrega deseada por el Cliente Final y ratificada por MIELE.

1.6. En caso de ventas de entrega inmediata, el Cliente Final deberá realizar el pago total al momento de realizar su compra.

1.7. El precio pagado por el Cliente Final en ningún caso y por ningún motivo será reembolsable, salvo por causas imputables a MIELE como inexistencia de los bienes solicitados por el Cliente Final.

1.8. En caso de cancelación de un Orden de Compra por parte del Cliente Final y por causas no imputables a MIELE, el Cliente Final pagará a MIELE el 50% del valor total de la Orden de Compra por concepto de penalización. En caso de que el Cliente Final haya cubierto el 100% de la Orden de Compra MIELE sólo se obligará a devolver el 50%. Cualquier cancelación deberá ser solicitada por escrito directamente a MIELE.

## **SEGUNDA. Almacenaje.**

2.1. MIELE almacenará de forma gratuita y en beneficio del Cliente Final los equipos, accesorios y consumibles contenidos en una Orden de Compra formalmente colocada hasta por un periodo de 180 días corridos. En caso de que el Cliente Final solicite una ampliación del periodo, MIELE cobrará un 1% mensual sobre el monto total de la Orden de Compra (según precios de lista, sin incluir IVA y considerando cualquier descuento otorgado) por los meses que excedan los 180 días corridos de almacenaje gratuito.

2.2. La entrega de los equipos que hayan permanecido en almacén por más de 180 días corridos sólo podrá ser realizada previo pago de los cargos de almacenaje devengados.

## **TERCERA. Entrega e Instalación de Equipos, Accesorios y Consumibles.**

3.1. La entrega e instalación de equipos y accesorios será realizada directamente por MIELE, y generará un cargo adicional de acuerdo a la Región en donde tengan que prestarse dichos servicios.

3.2. El cargo por envío e instalación incluye: fletes y maniobras necesarias para realizar la entrega de equipos y accesorios Miele en el domicilio de entrega mencionado en la Orden de Compra, así como su instalación en el domicilio por parte del Servicio Técnico Autorizado de MIELE, de acuerdo a la cláusula 6.4 del presente Contrato.

3.3. MIELE no presta el servicio de “volado” de equipos, servicio que consiste en el traslado de equipos que no puedan subir por las escaleras de un inmueble mediante maniobras de elevación exteriores al inmueble e ingreso al mismo por terrazas, ventanas u otras partes del inmueble aptas



al efecto, por lo que el cargo mencionado en el punto 3.1 no incluye este tipo de maniobras en caso de ser requeridas. La contratación de este servicio se deberá de realizar a través de un tercero y a entera responsabilidad del Cliente Final, aun cuando sea MIELE quien recomiende al tercero que presta dichos servicios. MIELE no será responsable de la calidad del servicio prestado por terceros, ni por daños a terceros, bienes muebles (incluyendo los mismos equipos y accesorios Miele) o inmuebles ocasionados por el tercero por la prestación del servicio de “volado”.

3.4. MIELE realizará la entrega e instalación de equipos empotrables (incluyendo accesorios y consumibles Miele), en un plazo que podrá variar entre 72 horas hábiles, en caso de disponibilidad inmediata del equipo, hasta un máximo de 120 días, plazo que se contará a partir de la fecha en que MIELE reciba la Orden de Compra.

3.5. Por otro lado, el tiempo de entrega para equipos de libre instalación que requieran despacho por parte de MIELE, será de 72 horas hábiles siguientes a la fecha en que fue recibida la Orden de Compra.

3.6. La entrega de los equipos, accesorios y/o consumibles MIELE se hará dentro de sus empaques originales y en buen estado. El envío de los consumibles al domicilio del Cliente Final generará un cargo de envío que dependerá tanto del peso como del destino final, salvo que estos estén incorporados dentro de una compra mayor, caso en el cual se regirán por las reglas del envío de los Equipos y Accesorios.

3.7. En la entrega de productos, MIELE solicitará la firma del Cliente Final o de la persona responsable de recibirlos en un Acuse de Recibo, Nota de Transporte o Guía de Despacho. Cualquier daño o alteración física a los empaques originales de los productos deberá asentarse en dicho documento, de lo contrario, MIELE no se hará responsable de reclamaciones subsecuentes por daños y/o alteraciones a los equipos.

3.8. Cualquier cambio en la dirección y/o en la fecha de entrega deberá ser informado directamente al Centro de Atención Telefónica llamando al 800 265 050 o enviando un correo electrónico a [info@miele.cl](mailto:info@miele.cl); con una anticipación de al menos 48 horas a la fecha de entrega o instalación deseada.

#### **CUARTA. Devoluciones y Cambios Físicos.**

4.1. La confirmación de una Orden de Compra es una operación comercial final y definitiva, por lo que MIELE no está obligada a aceptar cambios o devoluciones no justificadas, sin perjuicio de la garantía legal de los artículos 19 y 20 de la Ley 19.496.

4.2. MIELE únicamente aceptará equipos en devolución, a través de un cambio físico del mismo modelo cuando: i) presente fallas o defectos de fabricación; ii) presente daños físicos por causas que le sean imputables a MIELE; iii) el equipo presente exactamente la misma falla o desperfecto por tercera ocasión consecutiva a pesar de haber sido reparado por el Servicio Técnico Miele en un periodo menor a 12 meses, o iv) en los casos en que concurra alguna de las causales de los artículos 19 y 20 de la Ley 19.496.

Para que la devolución y cambio físico proceda se deberá de cumplir con: i) el equipo se encuentre dentro del periodo de validez de 2 años de garantía, contados a partir de la fecha de instalación; ii) la instalación fue realizada por el Servicio Técnico Autorizado de MIELE; iii) El Cliente Final deberá solicitar la devolución y el cambio físico directamente en el Centro de Atención Telefónica llamando al 800 265 050 o enviando un correo electrónico a [info@miele.cl](mailto:info@miele.cl); iv) El Servicio Técnico Miele realizará las pruebas y validaciones necesarias para confirmar el estado del equipo dentro de los cinco días hábiles siguientes a la fecha de solicitud. Concluida la evaluación, MIELE aceptará o rechazará la solicitud de cambio. De ser aceptada, la entrega de un nuevo equipo se realizará dentro de los 10 días hábiles siguientes a la fecha de aprobación del cambio físico.

Miele Experience Center  
Av. Nueva Costanera 4055  
Vitacura,  
Región Metropolitana de  
Santiago

Miele Store  
Mall Parque Arauco  
Av. Kennedy 5413 Piso Diseño L. 568  
Las Condes  
Región Metropolitana de Santiago

Miele Point  
Mall Vivo Piedra Roja  
La Laguna -Piedra Roja, Local 3  
Av. Padre Correa 14.500 - Colina

4.3. MIELE no autoriza la devolución y el cambio físico de equipo cuando i) presente fallas, daños o desperfectos por causas no imputables a MIELE o derivados de una deficiente instalación no realizada por el Servicio Técnico Miele; ii) presente fallas o desperfectos derivados de una utilización inadecuada del equipo o a la falta de mantenimiento del mismo; iii) requiera ajustes mínimos a ser realizados por el Servicio Técnico Miele; o iv) cuando durante el período de garantía el equipo hubiere sido intervenido o reparado por personas distintas al Servicio Técnico Autorizado de MIELE.

#### **QUINTA. Instalaciones.**

5.1. Todos los servicios de instalación deberán de ser requeridos directamente por el Cliente Final, o bien por el socio comercial, cuando éste último se encuentre involucrado por haber realizado la venta a nombre de MIELE.

5.2. Las guías mecánicas de los equipos incluyen los requerimientos de espacio, medidas, especificaciones, conexiones a energía eléctrica, conexiones de agua, conexiones de gas y cualquier requerimiento adicional para que MIELE pueda realizar la instalación de los equipos adquiridos por el Cliente Final.

5.3. Las guías mecánicas se entregarán por MIELE al Cliente Final de manera física o por medios electrónicos en el mismo momento en que se emita la Orden de Compra. El Cliente Final deberá de asegurar que las especificaciones solicitadas dentro de la guía mecánica se cumplan en su cabalidad, para así lograr una instalación eficiente y sin contratiempos por parte del Servicio Técnico Autorizado de Miele.

5.4. MIELE clasifica los servicios de instalación en dos categorías: i) Instalación Menor: Servicio de instalación de uno o dos equipos (sin incluir accesorios, trim kits, paneles, puertas, manijas. etc.), contando el Cliente Final con un máximo de una visita de un Técnico Autorizado Miele sin costo adicional; e ii) Instalación Mayor: Servicio de instalación de tres o más equipos (sin incluir accesorios, trim kits, paneles, puertas, manijas. etc.) contando el Cliente Final con un máximo de tres visitas de un Técnico Autorizado Miele sin costo adicional.

5.5. Cuando la instalación no pueda ser concluida por razones no imputables a Miele dentro del número máximo de visitas señaladas en el numeral anterior, cada visita adicional generará un cargo para el Cliente Final de CLP\$ 29.990,00 (veintinueve mil novecientos noventa pesos 00/100), incluyendo IVA, más los viáticos relacionados.

5.6. En caso de que el Técnico Autorizado Miele detecte empaques abiertos, daños y/o alteraciones físicas a los equipos lo asentará en su Informe de Servicio y el Cliente Final perderá el derecho a exigir el cumplimiento de la Póliza de Garantía para cubrir los daños o defectos (ver la Cláusula séptima. Garantías).

5.7. MIELE, a través de su departamento de Servicio Técnico, enviará al Cliente Final un reporte de evidencias fotográficas que muestre los equipos ya instalados y en funcionamiento, denominada "Informe de Servicio". Lo mismo se realizará cuando la instalación no pueda ser realizada por alguna razón no imputable a MIELE caso en el cual el Técnico Autorizado Miele levantará un Informe de Servicio asentando los detalles a corregir y adjuntando evidencias de dichas causas, retirándose del domicilio. El Informe de Servicio será enviado al Cliente Final el día hábil siguiente a la visita del Técnico Autorizado Miele.

5.8. El Técnico Autorizado Miele no realizará trabajo, ajuste o adecuación alguna distinta a las estrictamente requeridas para la instalación de los equipos Miele. MIELE informará al Cliente Final sobre los requerimientos de espacio, medidas, especificaciones, conexiones a energía eléctrica, de agua o de gas y cualquier otro requerimiento para realizar la instalación. El Cliente Final debe asegurarse que dichos requerimientos se encuentren listos, previo a la visita de instalación del Técnico Autorizado Miele. El Técnico Autorizado Miele no podrá esperar en el domicilio de instalación a que concluyan los ajustes y/o adecuaciones necesarias para poder iniciar o terminar la instalación de equipos Miele.

5.9. Si el tablero eléctrico no está cerrado o el inmueble no cuenta con medidor de energía, el Técnico Autorizado Miele asentará en su Informe de Servicio que no es recomendable realizar la instalación, debido a una mayor probabilidad de descarga eléctrica que podría resultar en daños al equipo Miele y/o al usuario del mismo. Si el Cliente Final o la persona responsable de recibir al Técnico Autorizado Miele insiste en que se realice la instalación, deberá solicitarlo por escrito, en cuyo caso, el Cliente Final perderá el derecho a exigir el cumplimiento de la Póliza de Garantía para cubrir los daños ocasionados al equipo de presentarse algún siniestro por esta causa.

5.10. Una vez concluida la instalación, el Técnico Autorizado Miele podrá dar una explicación elemental al Cliente Final sobre las funciones básicas de los equipos, mas no podrá elaborar sus respuestas ni abordar preguntas específicas sobre las funciones especiales de los equipos. MIELE ha desarrollado programas de capacitación que permitirán al Cliente Final obtener respuestas mucho más concretas sobre el uso y mantenimiento de sus nuevos equipos Miele (ver la Cláusula octava. Programas de capacitación al Cliente Final).

## **SEXTA. Garantías.**

6.1. MIELE garantiza la compra original de equipos que el Cliente Final haya adquirido en caso de cualquier defecto (materiales, mano de obra y desempeño), incluyendo todas las partes y/o componentes. La garantía sólo aplica mientras el equipo permanezca dentro del país y será nula en cualquier otro país.

6.2. Sin perjuicio de la garantía legal, el período de garantía para el equipo, sus accesorios, partes y/o componentes es de dos años a partir de su fecha de instalación, siempre que el equipo no haya sufrido daños entre la fecha de entrega y la fecha de instalación. MIELE no asumirá responsabilidad alguna por daño o alteración causada al equipo, sus accesorios, partes y/o componentes en el periodo comprendido entre su fecha de entrega y la fecha de instalación.

6.3. La garantía no cubre daños o defectos cuando el equipo: i) ha sido utilizado en condiciones distintas a las normales; ii) no ha sido operado con base en las instrucciones y/o manual de uso que lo acompaña; iii) ha sido instalado, alterado o reparado por terceros no autorizados por MIELE; iv) ha sido extraído de su empaque original y no cuenta con los sellos de seguridad al momento de ser instalados por un Técnico Autorizado Miele; v) cuando las instalaciones eléctricas del Cliente Final no cumplen con lo establecido en las guías mecánicas de los equipos. Cualquier desperfecto o falla ocasionada por una instalación deficiente realizada por algún técnico distinto al Servicio Técnico Autorizado de Miele invalida la garantía.

6.4. El Técnico Autorizado Miele, al momento de realizar la instalación, sellará la Póliza de Garantía de cada equipo instalado con su nombre, firma y fecha de instalación.

6.5. En caso de equipos "Free-Standing", un representante de ventas sellará la Póliza de Garantía de cada equipo vendido con su nombre, firma y fecha de venta.

6.6. MIELE desconoce cualquier otra garantía expresa o implícita en el equipo o cualquier otra garantía ofrecida por un tercero.

6.7. MIELE no asume responsabilidad alguna o cualquier otra obligación con respecto a daño a personas o bienes que resulte del uso de algún equipo Miele o sus accesorios, partes, componentes, refacciones, entre otros, cuando los mismos no hayan sido comprados a MIELE, o sean consecuencia de un mal manejo de los equipos, intervención de terceros sobre los mismos, mala mantención de ellos, caso fortuito, fuerza mayor, o intervención de causales externas como golpes de energía eléctrica, rotura de cañerías, alza de presión de agua o de gas, escapes de gas u otras de similar naturaleza.



6.8. Cualquier compra de equipos, accesorios, partes, componentes, refacciones, etc, de cualquier otro origen, distribuidor o tienda no autorizados por MIELE será bajo el propio riesgo del comprador.

#### **SEPTIMA. Servicio Técnico.**

7.1. Todos los equipos Miele deberán ser instalados obligatoriamente por el Servicio Técnico Miele.

7.2. Todo servicio de instalación deberá ser requerido directamente a MIELE. llamando al 800 265 050 o enviando un correo electrónico a [info@miele.cl](mailto:info@miele.cl) directamente por el Cliente Final proporcionando sus datos completos (nombre, dirección, teléfono, equipos a ser instalados, cualquier otra información relevante para dicho fin). MIELE no será responsable de ningún servicio de instalación o reparación que no haya sido solicitado por los medios aquí mencionados, aun cuando hayan sido solicitados a un Servicio Técnico autorizado por MIELE.

7.3. El Centro de Atención Telefónica responderá las solicitudes recibidas enviando un correo electrónico de confirmación, comunicando el número de Orden de Servicio y los datos de programación del servicio: i) Nombre del Técnico Autorizado Miele; y ii) Fecha y rango de horario de visita.

7.4. Los horarios de atención del Centro de Atención Telefónica son de lunes a viernes de 9:00 am a 18:00 pm y los sábados de 10:00 am a 14:00 pm. Los horarios de programación del servicio técnico son de lunes a viernes de 9:00 am (primer servicio) a 17:00 pm (último servicio) y los sábados de 10:00 am (primer servicio) a 14:00 pm (segundo servicio).

7.5. MIELE programará la visita de un Técnico Autorizado Miele i) dentro de los tres días hábiles siguientes al día en que fue recibida la solicitud de servicio cuando tenga que ser realizado en alguna de las siguientes Regiones: Región Metropolitana de Santiago, V Región de Valparaíso, VIII Región de Concepción, IX Región de la Araucanía y X Región de los Lagos; o ii) dentro de los seis días hábiles posteriores a la fecha de solicitud del servicio cuando tenga que ser realizado en Regiones distintas a las anteriores.

7.6. Para ciertos casos específicos excepcionales identificados como "Servicio Técnico de Emergencias", tales como fugas de gas en Encimeras o CombiSets, o fallas del sistema de enfriamiento en equipos de refrigeración, MIELE programará dentro de las 24 horas hábiles siguientes a la fecha de solicitud del servicio cuando el mismo tenga que ser realizado en localidades indicadas en el punto i) del numeral 5.5 o dentro de las 48 horas hábiles siguientes a la fecha de solicitud del servicio cuando el mismo tenga que ser realizado en otras localidades.

#### **OCTAVA. Programas de capacitación al Cliente Final.**

8.1. MIELE cuenta con sesiones de capacitación dirigidas a Clientes Finales que desean conocer más sobre el uso adecuado, mantenimiento y limpieza de sus equipos Miele. Estas sesiones de capacitación son ofrecidas por MIELE de manera gratuita y tienen lugar en los Miele Experience Centers.

8.2. Adicionalmente a lo establecido en el punto anterior, MIELE ofrece un programa "Concierge" de capacitación al Cliente Final directamente en su hogar. Este programa se denomina "Home Program" y ofrece los siguientes beneficios: i) asesoramiento personalizado por un experto sobre el uso, mantenimiento y limpieza de los equipos adquiridos por el Cliente Final; ii) ajuste de programas y funciones de los equipos, con base en las necesidades y preferencias del Cliente Final; iii) Consejos

Miele Experience Center  
Av. Nueva Costanera 4055  
Vitacura,  
Región Metropolitana de  
Santiago

Miele Store  
Mall Parque Arauco  
Av. Kennedy 5413 Piso Diseño L. 568  
Las Condes  
Región Metropolitana de Santiago

Miele Point  
Mall Vivo Piedra Roja  
La Laguna -Piedra Roja, Local 3  
Av. Padre Correa 14.500 - Colina



prácticos y recomendaciones para obtener mejores resultados y asegurar la vida útil de los equipos en excelente estado.

8.3. El servicio “Home Program” tiene un cargo adicional que depende de la Región en donde será realizado el servicio. Asimismo, la duración máxima del servicio también variará dependiendo de la Región, teniendo una duración de máxima de 2 horas en la Región Metropolitana, y de 3 horas cuando se trate de otra localidad.

8.4. La cotización y venta del servicio, “Home Program” podrá ser realizada por MIELE y sus socios comerciales a través del portal en línea “Miele Customers”. Una vez adquirido el servicio, el Cliente Final podrá agendar el servicio con MIELE. Los datos de contacto se encuentran disponibles en [www.miele.cl](http://www.miele.cl).

8.5. Cada hora de servicio adicional al contratado generará un cargo extra de CLP\$ 19.900,00, incluyendo IVA, mismo que deberá ser pagado por el Cliente Final directamente al personal enviado por MIELE a su domicilio.

8.6. Es recomendable solicitar el servicio Home Program con al menos 5 días hábiles de anticipación, para garantizar disponibilidad de fecha y horario.

8.7 El servicio Home Program se limita a Santiago y su Región Metropolitana.

#### **NOVENA. Política de Operación Comercial.**

9.1. Los términos y condiciones aquí previstas están de acuerdo a la Política de Operación Comercial de la línea doméstica de productos Miele vigente.

#### **DÉCIMA. Modificación de los Términos y Condiciones y otros.**

10.1. MIELE se reserva el derecho de modificar a su entera discreción y en cualquier tiempo los términos y condiciones aquí establecidas, la Política de Operación Comercial a que se refiere el apartado anterior y cualquier otra información relacionada. Sin perjuicio de lo anterior, dichos cambios no tendrán nunca efecto retroactivo.

Miele Experience Center  
Av. Nueva Costanera 4055  
Vitacura,  
Región Metropolitana de  
Santiago

Miele Store  
Mall Parque Arauco  
Av. Kennedy 5413 Piso Diseño L. 568  
Las Condes  
Región Metropolitana de Santiago

Miele Point  
Mall Vivo Piedra Roja  
La Laguna -Piedra Roja, Local 3  
Av. Padre Correa 14.500 - Colina