

Miele Algemene voorwaarden voor professionele reparateurs

1. Geldigheid, contracttaal, opslag van de contracttekst

1.1 Deze Algemene voorwaarden ('**voorwaarden**') gelden voor

- (a) het gebruik van de Miele webshop door professionele reparateurs ('**shop**'); en
- (b) het kopen of bestellen (1) van Miele onderdelen door professionele reparateurs ('**onderdelen**'), (2) van Miele software en overige digitale producten door professionele reparateurs ('**digitale producten**') en (3) de toegang - gratis en tegen betaling - tot informatie voor het uitvoeren van reparaties en onderhoud door professionele reparateurs ('**diensten**')

tussen ons, Miele Nederland B.V., De Limiet 2, 4131 NR Vianen (geregistreerd in het handelsregister onder nummer 23040938) ('**Miele**' of '**wij**') en u als professionele reparateur ('**reparateur**' of '**u**') (**Miele** en **reparateur** worden hierna ook gezamenlijk aangeduid als '**partijen**'). Afwijkende voorwaarden van de kant van de reparateur accepteren wij niet. Dat geldt ook, als we deze afwijkende voorwaarden niet nadrukkelijk tegenspreken.

1.2 De shop en de via de shop verkrijgbare onderdelen, digitale producten en diensten zijn uitsluitend toegankelijk voor natuurlijke personen of rechtspersonen die handelen in het kader van hun handels-, bedrijfs-, ambachts- of beroepsactiviteit.

1.3 De voertaal is Nederlands.

1.4 Wij slaan de tekst van de overeenkomst op. Deze kan evenals de in het verleden gedane bestellingen ingezien worden in het desbetreffende klantaccount. Deze voorwaarden kunnen te allen tijde in het klantaccount ingezien, gedownload, opgeslagen en geprint worden.

2. Algemene voorwaarden voor het gebruik van de shop

Klantaccount

- 2.1 Voordat de reparateur voor het eerst gebruik gaat maken van de shop, moet hij zich registreren. Als hij de gegevens ingevoerd heeft, kan de reparateur met de 'Registreren'-button het registratieproces in gang zetten en een registratieverzoek naar Miele sturen. Het staat Miele vrij om, binnen de wettelijke kaders, een registratieverzoek goed of af te keuren.. Miele heeft het recht van de reparateur (1) een bewijs van vakbekwaamheid en (2) een bewijs van het bestaan van een passende aansprakelijkheidsverzekering te eisen.
- 2.2 De reparateur wordt vakbekwaam geacht als hij de technische bekwaamheid heeft om de betreffende Miele-producten te herstellen en aan de toepasselijke voorschriften voor reparateurs van elektrische apparatuur voldoet in de landen waar hij actief is. Van een passende aansprakelijkheidsverzekering is sprake als het een verzekering betreft die de uit de activiteit van de reparateur voortvloeiende aansprakelijkheid dekt.
- 2.3 Miele zal het registratieverzoek binnen vijf (5) werkdagen accepteren of afwijzen. Als Miele het registratieverzoek accepteert, zal Miele de registratie tegenover de reparateur aansluitend aan het registratieproces of achteraf per e-mail bevestigen. Als de reparateur geregistreerd is, wordt voor hem een klantaccount aangemaakt. De reparateur kan zich met zijn inloggegevens (e-mailadres en wachtwoord) aanmelden en gebruikmaken van de shop.

Overige voorwaarden

- 2.4 Het is de verantwoordelijkheid van de reparateur, om aan de technische voorwaarden voor het gebruik van de shop, de onderdelen en de digitale producten en diensten te voldoen. De afzonderlijke specifieke voorwaarden staan in de beschrijvingen van de onderdelen en de digitale producten en diensten.

3. Onderdelen, digitale producten en diensten bestellen – totstandkoming van de overeenkomst en invoerfouten corrigeren

De weergave en presentatie van de onderdelen, de digitale producten en diensten is geen juridisch bindende aanbieding, maar een uitnodiging om te bestellen. Via het veld 'naar de winkelwagen' kunt u onderdelen, digitale producten en diensten in de virtuele winkelwagen leggen, zonder dat u aangeeft, dat u wilt bestellen. De ingevoerde gegevens kunnen op elk moment gecontroleerd en gewijzigd worden. Voordat u uw bestelling plaatst, kunt u nog meer onderdelen, digitale producten en/of diensten in de winkelwagen plaatsen of er weer uit halen, door het symbool 'prullenmand' te selecteren. Pas als u op de button 'bestellen tegen betaling' klikt, is uw bestelling van de op de bestelpagina vermelde onderdelen, digitale producten en diensten bindend. De overeenkomst tussen u en Miele ten aanzien van de onderdelen, digitale producten en diensten komt tot stand, als wij uw bestelling door een orderbevestiging per e-mail direct na ontvangst van uw bestelling aannemen of door een aparte orderbevestiging.

**4. Onderdelen, digitale producten en diensten
Algemeen**

- 4.1 Informatie over de onderdelen, digitale producten en diensten, met name over de technische voorwaarden voor digitale producten en diensten, over het totale aanbod, de kosten en looptijden voor de digitale producten en diensten staat in de beschrijvingen in de shop.
- 4.2 De afbeeldingen van de onderdelen, de digitale producten en diensten in de shop zijn uitsluitend als illustratie bedoeld. Het is mogelijk, dat de afbeelding van de onderdelen, de digitale producten en diensten in werkelijkheid afwijkt van de afbeeldingen in de shop.

Onderdelen

- 4.3 De reparateur is verplicht, onderdelen uitsluitend in het kader van aan hem gegeven reparatie-opdrachten voor originele Miele-producten te gebruiken. Het is de reparateur niet toegestaan om de door hem bestelde onderdelen voor commerciële doeleinden ten toon te stellen of aan derden ter beschikking te stellen of door te verkopen, anders dan gebruik door de reparateur voor de aan hem verstrekte reparatie-opdrachten. Onderdelen kunnen niet worden geretourneerd.
- 4.4 De geleverde onderdelen blijven, totdat al hetgeen de reparateur aan Miele verschuldigd is, uit welke overeenkomst dan ook, alsook uit hoofde van vorderingen wegens tekortkoming in de nakoming van zodanige overeenkomst met inbegrip van rente en kosten volledig aan Miele is voldaan, eigendom van Miele. Bij doorverkoop (waaronder wordt verstaan: het gebruik door de reparateur in het kader van aan hem gegeven reparatie-opdrachten) draagt de reparateur nu al de vordering van de doorverkoop aan een derde ter hoogte van de door Miele berekende waarde van de geleverde onderdelen met alle bijkomende rechten met voorrang aan Miele over. De reparateur is onder voorbehoud van herroeping gemachtigd, de vooraf overgedragen vorderingen te innen. De reparateur heeft alleen in het gebruikelijke, normale zakelijke verkeer het recht, de voorbehouden onderdelen door te verkopen onder voorwaarde, dat de reparateur met zijn afnemer een eigendomsvoorbehoud overeenkomt en de vorderingen uit de doorverkoop daadwerkelijk naar Miele gaan. Tot andere beschikkingen over de onderdelen, met name verpanding of eigendomsoverdracht tot zekerheid, heeft de reparateur niet het recht. De reparateur moet Miele direct informeren over verpandingen en overige ingrepen van derden. De reparateur heeft de plicht, de kosten van interventies te vergoeden. Als de betaling staakt, een insolventieproces wordt aangevraagd of begonnen of als een schikkingsprocedure wordt gestart, vervalt het recht op doorverkoop en inning van overgedragen vorderingen. Als de waarde van de voorbehouden zekerheden, die volgens de insolventieregeling onderhevig zijn aan uitzondering of vergoedingsuitzondering, meer dan 20% hoger is dan de vordering, bij zekerheden, die aan afzondering onderhevig zijn, meer dan 45%, dan heeft Miele op verzoek van de reparateur de plicht zekerheden naar keuze van Miele weer over te dragen of vrij te geven.

4.5 Miele garandeert, dat de onderdelen op het moment van de risico-overdracht de nadrukkelijk beloofde producteigenschappen en specificaties hebben. Mocht een geleverd onderdeel significant van de nadrukkelijk gegarandeerde producteigenschappen of specificaties afwijken ('**gebrek**'), dan heeft Miele de keuze om het mankement te verhelpen of een onderdeel zonder gebreken te leveren. Als Miele meer dan vier (4) weken te laat het mankement verhelpt of het nieuwe onderdeel levert, als het mankement na een tweede poging nog niet verholpen kan worden of helemaal niet verholpen kan worden, dan heeft de reparateur het recht, de overeenkomst te ontbinden of de koopprijs te verlagen. Verdergaande aansprakelijkheden voor gebreken zijn uitgesloten. Wel behoudt de reparateur wettelijke aanspraken die voortvloeien uit de overname van een garantie voor de kwaliteit van een onderdeel. Zichtbare gebreken dienen uiterlijk binnen 1 werkdag na ontvangst van de onderdelen, verborgen gebreken uiterlijk binnen 1 werkdag na de ontdekking daarvan schriftelijk gemeld te worden. Als een gebrek te laat gemeld wordt, vervalt de aansprakelijkheid. Gebreken, die het gevolg zijn van onjuiste behandeling of van reparaties of ingrepen, die zonder toestemming van Miele zijn uitgevoerd, vallen niet onder de aansprakelijkheid. De aansprakelijkheid wegens gebreken vervalt na een jaar vanaf de levering van het gekochte onderdeel. Voor aanspraak op schadevergoeding op grond van een gebrek geldt nr. 10 van de voorwaarden.

Gebruik van de digitale producten en licentieovereenkomst voor eindgebruikers

- 4.6 De digitale producten worden in principe op basis van een vaststaand tijdsbestek van een (1) maand of twaalf (12) maanden voor gebruik aangeboden. Na afloop van dit vaste tijdsbestek eindigt het gebruiksrecht voor het digitale product automatisch, zonder dat opzegging nodig is. U bent natuurlijk vrij om het digitale product opnieuw via de shop te bestellen, mits het digitale product nog steeds aangeboden wordt. Als er niet nadrukkelijk iets anders tussen de reparateur en Miele is overeengekomen, verleent Miele de reparateur een niet exclusief, onherroepelijk en niet overdraagbaar recht op het gebruik van het digitale product door het telkens concreet overeengekomen aantal gebruikers (named user) en gedurende de overeengekomen looptijd, onder voorbehoud van de correcte betaling van de overeengekomen bedragen voor het gebruik van het digitale product en van de strikte naleving van alle geldende wetten, deze voorwaarden en de licentie-overeenkomst voor eindgebruikers (EULA), die de reparateur al voor plaatsing van de bestelling in de shop kan oproepen.

Gebruik van de diensten (tegen betaling)

- 4.7 De (te betalen) diensten worden in principe op basis van een vaststaand tijdsbestek van een (1) maand of twaalf (12) maanden voor gebruik aangeboden. Na afloop van dit vaste tijdsbestek eindigt de opdracht voor een dienst en dus ook het gebruiksrecht voor de dienst automatisch, zonder dat opzegging nodig is. U bent natuurlijk vrij om de dienst opnieuw via de shop te bestellen, mits de dienst nog steeds aangeboden wordt. Als er niet nadrukkelijk iets anders tussen de reparateur en Miele is overeengekomen, verleent Miele de reparateur een niet exclusief, onherroepelijk en niet overdraagbaar recht op het gebruik van de dienst, d.w.z. van de informatie voor het uitvoeren van reparaties en onderhoud voor professionele reparateurs, door het telkens concreet overeengekomen maximum aantal gebruikers (named user) en gedurende de overeengekomen looptijd, onder voorbehoud van de correcte betaling van de overeengekomen bedragen voor het gebruik van de dienst en van de strikte naleving van alle geldende wetten en deze voorwaarden.
- 4.8 U accepteert de volgende restricties en garandeert, dat u niet derden steunt bij het schenden van de volgende restricties of tot schending aanzet.
- (a) U mag zonder voorafgaande toestemming de diensten niet verhandelen, verkopen, verhuren, er (sub-)licenties voor afgeven of de diensten op een andere manier voor derden toegankelijk maken;
 - (b) U mag de diensten niet met meer gebruikers (named user) gebruiken dan u uitdrukkelijk is toegestaan;
 - (c) U mag de diensten niet voor illegale activiteiten of doeleinden gebruiken. Verder mag u de diensten niet zo gebruiken, dat deze licentievooraarden of geldend recht, met name het geldende privacyrecht, of andere rechten van derden geschonden worden;
 - (d) U mag geen virussen of malware doorgeven of andere activiteiten veroorzaken, die de diensten of producten van Miele of de systemen en infrastructuur van Miele in gevaar brengen;
 - (e) U mag de diensten niet vertalen, decompileren, herontwikkelen of afgeleide werken maken, tenzij dat gebeurt door dwingende wettelijke regelingen of de 'Miele Vulnerability Disclosure Policy' het uitdrukkelijk toestaat.

5. Activering van digitale producten en diensten

Wij zullen de door u bestelde digitale producten en diensten onmiddellijk na acceptatie van uw bestelling en na afsluiting van een overeenkomst voor de digitale producten en diensten voor gebruik vrijgeven. Voor de digitale producten geven wij u een link, waarmee u het installatiebestand voor de digitale producten kunt oproepen en downloaden.

6. Leveringsvoorwaarden en levertermijnen van onderdelen

- 6.1 Levering van de onderdelen geschiedt door onze externe distributeur. Op de bestelpagina verwijzen wij naar de exacte levertijden.
- 6.2 Wij verzenden de onderdelen nadat wij uw bestelling hebben aangenomen. De levertermijn begint dan op de eerste werkdag na aanname van de bestelling.
- 6.3 Levering van de onderdelen zal geschieden binnen 15 werkdagen.

6.4 Als wij door overmacht de opdracht niet kunnen uitvoeren, worden de levertermijnen verlengd met de duur van de belemmering. Begin en einde van zulke belemmeringen delen wij u onmiddellijk mee. Als hierdoor de levering meer dan een maand vertraagd wordt, hebben zowel u als wij het recht, de overeenkomst te ontbinden. Onder overmacht wordt onder andere, maar niet uitsluitend verstaan: elke niet voorzienbare stagnatie in de geregelde gang van zaken in de onderneming van Miele of in de onderneming van een derde van wie Miele goederen of diensten betreft, kennelijke wijzigingen sedert het tot stand komen van de overeenkomst in de feitelijke omstandigheden welke direct of indirect de kostprijsfactoren of leveringsmogelijkheden beïnvloeden, verzuim en/of al dan niet toerekenbare tekortkomingen door of bij de leveranciers en/of onderaannemers van Miele en/of vervoerders, brand, werkstaking of uitsluiting, machinebreuk, wegblokkades, werkonderbrekingen, enige epidemie, pandemie of een andere civiele noodsituatie (zoals COVID-19 of enige mutatie daarvan), relletjes of oproer, oorlog, terrorisme, verlies of diefstal van werkmateriaal, overheidsmaatregelen, waaronder uitvoer-, invoer- of doorvoer-beperkingen, waaronder maar niet uitsluitend wordt verstaan de gevolgen van de Brexit, vorst of andere weersomstandigheden en de gevolgen daarvan die de uitvoering van de overeenkomst door of namens Miele beïnvloeden en alle andere omstandigheden welke van dien aard zijn dat gebondenheid niet meer van Miele kan worden gevergd.

6.5 Mocht bij wijze van uitzondering een onderdeel na de koop niet op voorraad zijn, dan zullen wij u onmiddellijk informeren en u een vermoedelijke levertermijn noemen of u de levering van een vergelijkbaar product voorstellen.

7. Prijzen, betalingsmiddelen en betalingsvoorwaarden

7.1 Voor de registratie en het gebruik van de shop evenals voor het gebruik van de gratis diensten wordt geen vergoeding geïnd.

7.2 Voor de onderdelen en voor het gebruik van de digitale producten en diensten vraagt Miele de vermelde prijzen en vergoedingen. Bij alle genoemde vergoedingen en prijzen gaat het om nettoprijzen, exclusief BTW en kosten voor levering.

- 7.3 Bij de vermelde prijzen en vergoedingen voor de digitale producten en te betalen diensten gaat het om eenmalige betalingen.
- 7.4 Betaling vindt plaats door middel van een SEPA-incassomachtiging of op een andere door Miele aangegeven wijze.
- 7.5 U heeft niet het recht, uw vorderingen met onze vorderingen te verrekenen, tenzij uw tegenvorderingen rechtsgeldig zijn verklaard en onomstreden zijn.

8. Gegevensbescherming

- 8.1 Voor het afronden van de bestelling werken wij samen met verschillende bedrijven, die bijvoorbeeld voor afwikkeling van de betaling en voor de logistiek verantwoordelijk zijn. Wij zorgen ervoor, dat ook onze partners zich aan de privacywetgeving houden.
- 8.2 Afhankelijk van de gekozen betaalwijze zorgt eventueel een externe dienstverlener voor de afwikkeling van de betaling bij bestellingen.
- 8.3 Uitvoerige informatie over gegevensbescherming staat in onze privacyverklaring.

9. Voorbehoud van wijziging

Miele behoudt zich het recht voor, de onderdelen, digitale producten en diensten in de toekomst te wijzigen en/of aan te vullen, voor zover dit voor de reparateur redelijk is. Miele zal de reparateur van eventuele wijzigingen, die significant effect hebben op de digitale producten en diensten, tijdig per e-mail of via de shop op de hoogte stellen.

10. Aansprakelijkheid

- 10.1 De aansprakelijkheid van Miele is beperkt tot haar garantieverplichtingen zoals omschreven in artikel 4.5.
- 10.2 Indien een verder reikende aansprakelijkheid wordt aangenomen, geldt het volgende:

- i) voor directe schade is Miele maximaal aansprakelijk tot het bedrag of de bedragen die door de verzekeraar van Miele in het toepasselijke geval wordt uitgekeerd en indien geen uitkering plaatsvindt tot de factuurwaarde van het onderdeel, digitale product of dienst die de gevorderde schade heeft veroorzaakt;
 - ii) voor andere schade dan directe schade, waaronder maar niet uitsluitend gevolgschade, schade door stilstand of vertraging in het bedrijf van de reparateur als gevolg van enig gebrek aan een geleverd onderdeel, digitaal product of dienst of te late levering, is de aansprakelijkheid van Miele uitdrukkelijk uitgesloten en voor zover een verder reikende aansprakelijkheid wordt aangenomen beperkt tot het bedrag of de bedragen die door de verzekeraar van Miele in het toepasselijke geval wordt uitgekeerd en indien geen uitkering plaatsvindt de factuurwaarde van het onderdeel, digitale product of dienst die de gevorderde schade heeft veroorzaakt.
- 10.3 De in dit artikel genoemde beperkingen en uitsluitingen van de aansprakelijkheid van Miele gelden niet in het geval van opzet of bewuste roekeloosheid van Miele of diens leidinggevende ondergeschikten.
- 10.4 De reparateur vrijwaart Miele, haar ondergeschikten en eventueel door Miele in het kader van de uitvoering van haar verplichtingen onder de overeenkomst of daarmee samenhangende overeenkomsten of handelingen ingeschakelde derden voor alle aanspraken van derden op een vergoeding wegens (vermeend) geleden schade, veroorzaakt door of anderszins verband houdende met door Miele geleverde prestaties onder de overeenkomst, tenzij Miele, in het geval de schade zou zijn geleden door de reparateur, zich niet op een beperking van haar aansprakelijkheid zou kunnen beroepen.

11. Slotbepalingen

- 11.1 Op de overeenkomst, deze voorwaarden, alle aanbiedingen, offertes, transacties, overige overeenkomsten tussen Miele en de reparateur en alle daaruit voortvloeiende verbintenissen is uitsluitend het Nederlands recht van toepassing. De toepasselijkheid van het Weens Koopverdrag wordt uitdrukkelijk uitgesloten.
- 11.2 Alle geschillen die voortvloeien uit of samenhangen met de overeenkomst, deze voorwaarden, de aanbiedingen en offertes van Miele en/of overige overeenkomsten tussen Miele en de reparateur zullen worden beslecht door de bevoegde rechter van de rechtbank Midden-Nederland, locatie Utrecht.
- 11.3 De reparateur heeft niet het recht, zonder voorafgaande toestemming van Miele, rechten of plichten op grond van deze voorwaarden aan een derde over te dragen of af te staan.
- 11.4 Indien afzonderlijke bepalingen niet van toepassing of ongeldig zijn, blijven de overige bepalingen onbeperkt van kracht. Clausules, die niet van toepassing of ongeldig zijn, worden vervangen door bepalingen, die het economische doel van de niet toepasbare of ongeldige bepaling het dichtst benaderen.