

**Splošni pogoji poslovanja servisne službe
podjetja MIELE Trgovina in servis d.o.o.**

1. Spodaj navedeni splošni pogoji poslovanja veljajo za izvedbo storitev naše servisne službe tako za podjetja v smislu 3. odstavka 1. člena Zakona o varstvu potrošnikov (ZVPot, Uradni list RS, št. 98/04 s spremembami) kot tudi za potrošnike v smislu 2. odstavka 1. člena ZVPot (v nadaljevanju "naročnik"), če se z naročnikom nismo pisno drugače dogovorili.

2. Prevzem naročila poteka pisno (npr. po elektronski pošti) ali pa s pričetkom izvajanja storitve.

3. Obseg dobave/storitve določi naš serviser na podlagi ugotovitev v naših delavnicah ali pa na kraju samem. Če je za izvedbo naročila na kraju samem potrebna dodatna pomoč, jo naročnik najame na lastne stroške in lastno tveganje.

4. Po možnosti se držimo dogovorjenih terminov za obisk servisne službe, vendar ne da bi imeli značaj dogovorjenega posla po 104. členu Obligacijskega zakonika (OZ, Uradni list RS, št. 83/01 s spremembami). Pravice do odškodnine zaradi zamude dobave ali storitve iz naslova lažje malomarnosti so izključene. To ne velja za pravice do odškodnine zaradi osebne škode.

5. Za storitve veljajo obračunske postavke servisne službe, ki so veljavne v času izdaje naročila. Pri izvedbi storitev v naših delavnicah stroške prevoza nosi naročnik. Nadomestni deli, ki jih servisna služba uporablja za izvedbo storitev, se obračunavajo po ceniku nadomestnih delov, ki je veljaven v času izdaje naročila.

6. Plačilo zapade z opravljeno storitvijo. Računi so plačljivi takoj, v gotovini ali pa z bančno kartico Maestro, Diners ali American Express, in to brez odbitka. Če se stroški izjemoma na plačajo takoj v gotovini ali po povzetju, se zaračuna dodatek za obdelavo v skladu z obračunskimi postavkami servisne službe, ki so veljavne ob naročilu. Stranka je – razen v primeru naše plačilne nesposobnosti – upravičena do poročila s protiterjatvami, vendar samo, če so te v pravni povezavi z obveznostmi naročnika in so bile zakonsko določene ali smo jih mi priznali. Pri zamudi s plačilom smo upravičeni zaračunati zamudne obresti v višini 9 % letno.

7. Za oceno stroška popravila se vožnja in stroški našega serviserja obračunajo po veljavnih obračunskih postavkah servisne službe, če smo naročnika v naprej opozorili na obveznost poravnania stroškov. Pisna sestava predračuna je brezplačna. Vsi predračuni stroškov so za podjetje Miele neobvezujoči in niso obvezni.

8. Izdelki, ki jih dobavimo in namestimo, ostanejo do popolnega plačila računa naša last.

9. Garancija:

a) Vse storitve izvajajo strokovni delavci. Jamčimo za skrbno in strokovno izvedbo dela.

b) Garancijski rok začne teči z dnem izvedbe storitve. Pomanjkljivosti, ki nastanejo v garancijskem roku, se odpravijo ali s popravilom ali z nadomestilom zadevnih delov.

c) Podjetja v smislu 3. odstavka 1. člena ZVPot lahko uveljavljajo zahteve iz garancije samo, če je bila reklamacija podana takoj po prevzemu vzdrževanega oz. popravljenega blaga, in sicer s priporočenim pismom, ki smo ga tudi dejansko prejeli. Pomanjkljivosti, ki se kljub primernemu pregledu pri prevzemu blaga pokažejo šele kasneje, je treba nemudoma reklamirati na zgoraj opisani način. Dokler ni dokazano nasprotno, se predvideva, da pri predaji ni bilo pomanjkljivosti. Po poteku garancijskega roka naročnik ne more več uveljavljati garancije (ne glede na razlog), zlasti ne v primerih, ko je svoji stranki garancijo zagotovil naknadno. Za potrošnike v smislu 2. odstavka 1. člena ZVPot veljajo zakonska pravila za garancije.

d) Ne jamčimo za napake ali pomanjkljivosti, ki so nastale zaradi:

- nepravilnega upravljanja, nepravilne uporabe ali obremenitve vgrajenih ali dobavljenih nadomestnih delov, npr. zaradi uporabe neprimernih pralnih ali pomivalnih sredstev ali drugih kemikalij;
- zunanjih vplivov po vgradnji ali dobavi nadomestnih delov, npr. poškodbe zaradi sunka ali udarca, zaradi vremenskih vplivov ali drugih naravnih pojavov;
- vzdrževalnih del, popravil ali drugih del, ki so jih izvedle tretje osebe in ne partnerske servisne službe, ki jih je pooblastilo podjetje Miele;
- uporabe neoriginalnih nadomestnih delov Miele.

e) Odškodninski zahtevki – z izjemo zahtevkov za osebne škode ali zahtevkov iz garancije za pomanjkljivosti – so izključeni, če si je škodo mogoče razlagati kot posledico lažje malomarnosti. To velja tudi za škodo v povezavi z izvajanjem popravil v garancijskem roku in opravljanjem drugih storitev, ne pa za škodo stvari, ki nam jo je potrošnik v smislu z drugim odstavkom 1.

člena ZVPot predal v naši delavnici v popravilo oz. vzdrževanje.

10. Odstopna pravica (pravica do odpovedi ali preklica) potrošnikov:

a) Naročnik, ki je potrošnik v smislu drugega odstavka 1. člena ZVPot (v nadaljevanju: »potrošnik«), je upravičen pogodbo v roku 14 (štirinajst) dni od dneva sklenitve odpovedati brez kakršnekoli navedbe razlogov (iz pravice do odpovedi so izključeni samo primeri, ki so navedeni v točki 10.d. in 10.e.). Odstopni rok znaša 14 (štirinajst) dni in se začne z dnem, ko je potrošnik oz. tretja oseba, ki jo imenuje potrošnik in ki ni prevoznik, prevzel blago v posest. Če je potrošnik naročil več blaga v okviru enotnega naročila, ki pa se dostavlja ločeno, začne teči odstopni rok tisti dan, ko je potrošnik ali tretja oseba, ki jo imenuje potrošnik in ki ni prevoznik, v posest prevzel zadnje blago. Če je bila kupna pogodba sklenjena o dostavi blaga v več delnih pošiljkah ali kosih, začne teči odstopni rok z dnem, ko je potrošnik ali tretja oseba, ki jo imenuje potrošnik in ki ni prevoznik, v posest prevzel zadnje delno pošiljko ali pa zadnji kos. Za izvršitev odstopne pravice mora potrošnik podjetje MIELE Trgovina in servis d.o.o., Brnčičeva ulica 41G, 1231 Ljubljana-Črnuče (e-poštni naslov: info@miele.si) obvestiti z jasno izjavo (npr. z dopisom, poslanim po pošti, faksu ali e-pošti) o svoji odločitvi glede odstopa od pogodbe. Za izjavo o odstopu lahko stranka uporabi osnutek obrazca o odstopu (kot je predpisano z ureditvijo gospodarskega ministra). Osnutek obrazca o odstopu najdete na naši spletni strani www.miele.si. Odstopni rok se upošteva, če potrošnik obvestilo o koriščenju pravice o odstopu pošlje pred potekom odstopnega roka.

b) Če potrošnik odstopi od pogodbe, smo mu dolžni vsa plačila, ki smo jih prejeli od njega, vključno s stroški za dobavo (z izjemo dodatnih stroškov, ki izhajajo iz tega, da je potrošnik izbral drugačen način dobave, kot je ugodna standardna dobava, ki smo mu jo ponudili), povrniti nemudoma in najkasneje v roku 14 (štirinajst) dni od dne, ko smo prejeli obvestilo o odstopu od pogodbe. Za vračilo kupnine bomo uporabili isto plačilno sredstvo, kot ga je potrošnik uporabil pri prvotni transakciji, razen če se z njim nismo drugače dogovorili. Potrošniku vračila kupnine v nobenem primeru ne bomo zaračunali.

c) Če je potrošnik zahteval, da se izvedba storitev začne med odstopnim rokom, nam mora plačati znesek, ki ustreza deležu plačila do trenutka, ko nas je obvestil o uveljavitvi pravice do odstopa v zvezi s to pogodbo, in ustreza izvedenim storitvam v primerjavi s celotnim obsegom storitev, kot so predvidene v pogodbi.

d) Potrošnik nima pravice do odstopa pri pogodbah o storitvah, pri katerih smo – na podlagi izrecnega zahtevka potrošnika in njegove potrditve o seznanjenosti z izgubo odstopne pravice pri popolni izpolnitvi pogodbe – še pred potekom odstopnega roka začeli z izvajanjem storitev in je bila storitev že v celoti izvedena.

e) Potrošnik nima odstopne pravice pri pogodbah o nujnih popravilih ali vzdrževalnih delih, kjer nas je izrecno pozval k obisku zaradi izvedbe teh del. Če pride pri takem obisku do dodatnih storitev, ki jih potrošnik ni zahteval, ali če dobavimo blago, ki pri vzdrževanju ali popravilu ni nujno potrebno kot nadomestni del, ima potrošnik glede teh dodatnih storitev (razen če gre za primer, kakršen je opisan v točki 10.d.) ali blaga pravico do odstopa.

11. Varstvo podatkov

Ustrezno določilom Zakona o varstvu osebnih podatkov (ZVOP-1, Uradni list RS, št. 86/04 s spremembami) izrecno opozarjamo, da shranjujemo podatke iz vsakokratne pogodbe (ime, naslov, telefonska številka in e-poštni naslov potrošnika) zaradi avtomatiziranega nadzora (računovodstvo, kartoteka strank) na podatkovnem pomnilniku in da se ti podatki obdelujejo v skladu z 2. in 3. odstavkom 10. člena ZVOP-1. Podatke bomo posredovali samo, če je to za urejanje naročila nujno potrebno.

12. Če so ali bi postala posamezna predhodna določila nepravnomočna, veljavnost preostalih pogojev ostane nespremenjena.

13. Pogodbo ureja slovenska zakonodaja ob izključitvi Zakona o mednarodnem zasebnem pravu in postopku (ZMZPP, Uredba Rim 1) in ob izključitvi Prodajnega prava ZN.

Podatki o podjetju Miele:

MIELE Trgovina in servis d.o.o.,

Brnčičeva ulica 41G, 1231 Ljubljana-Črnuče

Številka iz sodnega registra: 1527886000, Okrožno sodišče Ljubljana

Tel: 00 386 1 292 63 33*

E-poštni naslov: servis@miele.si

* telefonski pogovori so plačljivi po veljavnem ceniku telefonskega operaterja.