

FAQ – Fragen und Antworten zur Waschmaschine BlueHorizon

Mit wem kommt der BlueHorizon-Vertrag zustande?

Der Vertrag wird zwischen Miele und dem Benutzer der Waschmaschine, also dem Endkunden geschlossen.

Was passiert nach dem Unterschreiben des Auftragsformulars?

Das unterschriebene Auftragsformular wird vom Miele Fachhandels-Partner zusammen mit dem unterschriebenen SEPA-Mandat an folgende Adresse bei Miele geschickt:

Miele & Cie KG
Stichwort BLUE HORIZON
Vertriebsgesellschaft Deutschland
Postfach
33325 Gütersloh

Nach Erhalt des unterschriebenen Auftragsformulars sendet Miele eine Auftragsannahmeerklärung sowie den gültigen BlueHorizon-Vertrag per E-Mail an den Endkunden.

Der Händler erhält ebenfalls eine Auftragsannahmeerklärung. Parallel dazu veranlasst Miele den Versand des Gerätes an den Miele Fachhandels-Partner.

Wie lange läuft der Vertrag?

Die Mietdauer beträgt 24 Monate. Der Mietvertrag verlängert sich jeweils um weitere zwölf Monate, wenn der Mieter oder der Vermieter nicht mindestens drei Monate vor Vertragsende gekündigt hat.

Kann ich das Tarifmodell innerhalb der Vertragslaufzeit wechseln?

Nein, ein Wechsel des Modells ist nicht vorgesehen.

Wann kann der Vertrag gekündigt werden?

Der Mietvertrag ist über die Mietdauer grundsätzlich für beide Vertragspartner unkündbar. Miele räumt dem Mieter ein einmaliges Sonderkündigungsrecht innerhalb von sechs Monaten nach Vertragsschluss ein. Der Mieter kann dieses bei Unzufriedenheit mit dem Produkt in Anspruch nehmen (Zufriedenheitsgarantie).

Sonstige Kündigungsgründe sind in den AGB beschrieben. Insbesondere sind dort Fälle geschildert, bei denen Miele den Vertrag während der Vertragsdauer kündigen kann.

An wen ist die Kündigung zu adressieren?

Die Kündigung wird vom Miele Kunden an folgende Adresse bei Miele geschickt:

Miele & Cie KG
Stichwort BLUE HORIZON
Vertriebsgesellschaft Deutschland
Postfach
33325 Gütersloh

Was passiert, wenn ich umziehe?

Es ist vertraglich geregelt, dass der Kunde Miele unaufgefordert über den neuen Wohnort in Kenntnis setzt.

Was passiert, wenn die Waschmaschine dauerhaft offline ist?

Es gibt eine Vertragspflicht, dass der Kunde einmal im Monat die Waschmaschine einschaltet und diese solange eingeschaltet bleibt bis sie sich automatisch abschaltet. Nach einer Offline-Zeit von einem Monat erhält der Kunde eine Erinnerung in Form einer E-Mail. Nach der zweiten E-Mail, also nach zwei Monaten wird der Kunde kontaktiert (Klärung erfolgt dann im Einzelfall).

Wann erhalte ich die Waschmaschine?

Der Miele Fachhandels-Partner sendet das ausgefüllte und unterschriebene Auftragsformular an Miele. Miele veranlasst nach Annahme des Auftrags den Versand der Waschmaschine an den Miele Fachhandelspartner. Der Miele Fachhandelspartner vereinbart daraufhin unverzüglich einen Anliefertermin mit dem Endkunden. Die Annahme des Vertrags wird dem Kunden über eine Bestätigungs-Email bestätigt.

Erhalte ich eine fabrikneue Waschmaschine?

Der Endkunde erhält im Rahmen des BlueHorizon-Vertrages vollständige Waschgänge von Miele. Dazu erhält er entweder ein fabrikneues, ungebrauchtes Gerät, oder ein neuwertiges und technisch einwandfreies Gerät.

Wie erhalte ich die Waschmaschine?

Der Miele Fachhandelspartner liefert die Maschine an den Endkunden, schließt sie an und nimmt sie in Betrieb. Dies umfasst nicht die Einbindung der Waschmaschine in das WLAN des Kunden.

Wie erfolgt die Abrechnung?

Der Endkunde erhält monatlich eine Rechnung per E-Mail. Der Rechnungsbetrag wird über ein SEPA-Lastschriftmandat direkt vom Konto des Kunden eingezogen.

Gibt es eine Übersicht über die genutzten und abgerechneten Waschprogramme?

Die genutzten und abgerechneten Waschprogramme können wie eine Art Einzelverbindungs-nachweis im BlueHorizon-Portal eingesehen werden.

Was passiert, wenn gewaschen wird, während die Waschmaschine offline ist?

Sobald die Waschmaschine wieder online ist, wird ausgewertet, wie viele Betriebsstunden die Waschmaschine während der Offline-Zeit benutzt wurde. Aus der Anzahl der übermittelten Betriebsstunden wird dann eine Anzahl an Waschprogrammen ermittelt, indem die Gesamtstundenzahl durch 1,5 geteilt wird.

Was passiert, wenn vermeintlich zu viele Waschgänge in Rechnung gestellt wurden?

Es könnte ein unbefugter Zugriff vorgelegen haben (Problem bei Mehrfamilienhäusern) oder Programme wurden nach einer Toleranz von zehn Minuten abgebrochen (Hinweis: Innerhalb von zehn Minuten nach Programmstart kann das Programm ohne weitere Kosten abgebrochen werden). Zusätzlich wird ein PIN-Code an der Waschmaschine empfohlen.

Außerdem kann es sein, dass dem Kunden bspw. vier Waschgänge in einem Offline-Zeitraum in Rechnung gestellt, obwohl er nur drei Mal gewaschen hat. Vor allem bei langen Waschprogrammen kann es in Offline-Zeiten zu Ungenauigkeiten kommen, da die gesamten Betriebsstunden des Offline-Zeitraums durch 1,5 geteilt werden (Beispiel: drei Waschgänge à zwei Stunden werden nach dem Offline-Zeitraum als vier Waschgänge in Rechnung gestellt).

Werden Kurzprogramme ohne Waschfunktion (bspw. Schleuderprogramm) auch in Rechnung gestellt?

Ja, jedes genutzte Programm wird in Rechnung gestellt.

Warum wurden Programme möglicherweise einem darauffolgenden Monat zugeschrieben?

Wenn der Kunde am Monatsende (bei Rechnungsstellung) offline war, dann erfolgt ein Übertrag der Programme in den Folgemonat.

Welche Daten übermittelt die Waschmaschine an Miele und was macht Miele mit den übermittelten Daten?

Die vom Kunden bekannten Nutzer-Stammdaten (z.B. Vor- und Nachname, Adresse, E-Mail) kombinieren wir mit den vorliegenden Geräte-Stammdaten (z.B. Fabrikationsnummer des Gerätes), um die Gerätenutzung im Rahmen des Mietvertrags dem Kundenkonto zuzuordnen. Außerdem werden diese Daten für die Erstinbetriebnahme der Waschmaschine sowie für den Versand der Waschmittelkartuschen benötigt.

Die Geräte-Nutzungsdaten (z.B. Programmauswahl, Programmeinstellungen, Programmnutzung, Anzahl der Betriebsstunden, Waschmittelverbrauch) benötigen wir dafür, den Mietzins zu berechnen und den Termin für die nächste Waschmittellieferung zu kalkulieren.

Wieviel Waschmittel wird von Miele geliefert?

Miele liefert Waschmittel in einer Menge, die dem Verbrauch des Kunden gerecht wird. Im Auslieferungsumfang des Gerätes befindet sich bereits ein Set Waschmittel. Anschließend werden jeweils Vorratspakete bestehend aus drei Kartuschen UltraPhase 1 und zwei Kartuschen UltraPhase 2 an den Endkunden geliefert, bei denen der Waschmittelinhalt für einen längeren Zeitraum ausreicht.

Wann wird neues Waschmittel geliefert?

Miele ermittelt anhand der durchgeführten Waschmittel den Waschmittelverbrauch und setzt diesen ins Verhältnis zur an den Kunden ausgelieferten Waschmittelmenge. Ist absehbar, dass das Waschmittel bald aufgebraucht ist, löst Miele automatisch eine neue Lieferung aus. Wann die nächste Waschmittellieferung ungefähr ansteht, kann der Kunde im BlueHorizon-Portal ablesen.

Wer ist Ansprechpartner, wenn das Waschmittel nicht ausreicht?

Ansprechpartner ist in diesem Fall die BlueHorizon-Hotline unter 05241 / 89-67290. „Bitte halten Sie Ihre Vertragsdaten bereit und teilen Sie dem Gesprächspartner mit, dass Sie Waschmittel im Rahmen eines BlueHorizon-Vertrages benötigen.“

Kann alternativ zum Miele Waschmittel auch anderes Waschmittel verwendet werden?

Das ist grundsätzlich möglich und in manchen Fällen auch sinnvoll (z.B. beim Waschen von Wolle). Die Nutzung von eigenem Waschmittel hat keinerlei Auswirkung auf den Preis pro Waschgang und die Belieferung mit Miele Waschmittel.

Gibt es besondere technische Voraussetzungen, die für die Nutzung der BlueHorizon-Waschmaschine erfüllt sein müssen?

Es muss sichergestellt sein, dass am Standort der Waschmaschine WLAN verfügbar ist, und dass die Waschmaschine während der Nutzung grundsätzlich über das WLAN mit dem Internet verbunden ist. Die Erfüllung dieser Voraussetzungen ist Bestandteil des BlueHorizon-Vertrages.

Für die Anmeldung und Benutzung der BlueHorizon-Waschmaschine wird die Miele@mobile-App benötigt. Diese ist als Android- bzw. iOS-Version im Google Play-Store bzw. im Apple App-Store verfügbar (ab Android 4.2 bzw. ab iOS 9). Dies bedeutet auch, dass andere Betriebssysteme, wie bspw. Windows Phone, nicht unterstützt werden.

Wer bindet die Waschmaschine ins WLAN ein und meldet sie bei Miele an?

Die Einbindung der Waschmaschine ins WLAN sowie die Anmeldung bei Miele erfolgt durch den Endkunden.

Wer ist Ansprechpartner bei WLAN Anbindungs- und Verbindungsproblemen?

Grundsätzlich ist der Endkunde für die Anbindung der Waschmaschine in sein Heim-WLAN selbst verantwortlich.

Wer ist Ansprechpartner bei einem technischen Defekt an der Waschmaschine?

Bei einem Defekt an der Waschmaschine wendet sich der Endkunde an einen von Miele autorisierten Kundendienst, an den Miele Werkkundendienst oder die BlueHorizon-Hotline unter 05241 / 89-67290.

Wer ist Ansprechpartner, wenn ich mit der Bedienung der Waschmaschine nicht zurechtkomme?

Bei Fragen zur Bedienung wendet sich der Endkunde im besten Fall an das Miele Kundendienst, an den Miele Werkkundendienst oder die BlueHorizon-Hotline unter 05241 / 89-67290. Hier wird dem Kunden geholfen.

Sind regelmäßige Wartungs- und Reinigungsaufgaben durch Miele in den Serviceleistungen enthalten?

Nein, die Serviceleistungen umfassen keine Wartungs- und Reinigungsleistungen des Gerätes. Die in der Gebrauchsanleitung beschriebenen Wartungs- und Reinigungsleistungen sind vom Kunden selbstständig und auf eigene Kosten durchzuführen.