



ALGEMENE SERVICE- EN GARANTIEVOORWAARDEN

1. Algemeen

Wij danken u voor de aanschaf van één of meerdere van onze producten.

Deze fabrieksgarantie is van toepassing op producten die zijn geleverd aan een consument vanaf 1 januari 2023. Voor producten die zijn geleverd voor deze datum gelden onze Service- en Garantievoorwaarden die op de datum van levering van toepassing waren.

Bertazzoni Benelux heeft naast apparatuur ook accessoires en andersoortige producten in het assortiment. Deze service en garantievoorwaarden zijn zowel van toepassing op apparatuur als op andere producten, zoals accessoires. Apparatuur kenmerkt zich doordat deze aangesloten kan worden op de elektriciteitsvoorziening.

De door Bertazzoni Benelux verstrekte fabrieksgarantie geldt onverminderd de rechten en verplichtingen die de consument heeft op grond van de wet. De consument heeft derhalve recht op garantie en (gratis) reparatie door de verkoper van de apparatuur. Om hierop aanspraak te maken dient de consument zich te wenden tot de verkoper van de apparatuur.

Wij verzoeken u om, alvorens het apparaat in gebruik te nemen, de gebruikshandleiding zorgvuldig door te lezen. Het apparaat dient onderhouden te worden met inachtneming van de daarin opgenomen onderhoudsvoorschriften. Ingeval van een onverhoopte storing geeft de gebruikshandleiding u de nodige handreikingen om de storing zelf op te lossen. Ook is op de Bertazzoni website onder "Zorg & Service veel gestelde vragen" nuttige informatie te vinden.

Deze fabrieksgarantie is alleen van toepassing op producten die daadwerkelijk aanwezig zijn op een (woon)adres in Nederland en die geleverd zijn door Bertazzoni Benelux of door een erkende dealer van Bertazzoni Benelux.

Lijsten van erkende dealers zijn in te zien op de website of op te vragen bij Bertazzoni Benelux.

Een eigenaar van een product kan alleen rechten ontlelen aan deze service- en garantievoorwaarden indien het betreffende apparaat is ingevoerd in Nederland door Bertazzoni Benelux en dientengevolge ook gecertificeerd is voor gebruik in Nederland. Dergelijke apparaten zijn te herkennen aan de typenummers.

Reparaties aan apparatuur mogen slechts verricht worden door de servicedienst van Bertazzoni Benelux of door Bertazzoni Benelux geautoriseerde derden. Reparaties aan producten worden in de regel bij de consument thuis uitgevoerd. Indien er bij reparatie aan een product onderdelen worden vervangen worden de vervangen onderdelen eigendom van Bertazzoni Benelux.

De rechten uit deze service- en garantievoorwaarden zijn strikt persoonlijk en alleen de eerste eigenaar van een product kan hier rechten aan ontlelen.

Bij verkoop van een particuliere woning waarin apparaten in een keuken zijn gemonteerd kunnen de rechten die een eigenaar uit hoofde van deze service- en garantievoorwaarden heeft echter wel worden overgedragen aan de nieuwe eigenaar van de woning onder de voorwaarden dat (i) de apparaten gemonteerd blijven in de woning en (ii) de nieuwe eigenaar in het bezit wordt gesteld van de aankoopfactuur.

In geval van een beroep op deze garantievoorwaarden na het eerste jaar na de datum van levering in verband met een defect ("non-conformiteit") aan een product kan de consument gevraagd worden om aan te tonen dat het gebrek reeds bestond op het moment van levering van het betreffende product. Bertazzoni Benelux houdt zich het recht voor om een beroep op de garantievoorwaarden af te wijzen indien de consument dit niet aan kan tonen.

In geval van een eventuele regresclaim door een dealer zal Bertazzoni Benelux eveneens van de betreffende dealer verlangen om het bewijs te overleggen dat de consument genoegzaam heeft aangetoond dat het gebrek aan het product reeds bestond op het moment van levering. Indien de dealer, zulks naar het oordeel van Bertazzoni Benelux, dit onvoldoende aan kan tonen zal Bertazzoni Benelux de regresclaim afwijzen.

Wij adviseren u om de aankoopnota en eventueel bewijs van levering van de producten te bewaren. Bij een eventueel monteursbezoek zal hier naar gevraagd worden.



ALGEMENE SERVICE- EN GARANTIEVOORWAARDEN

2. Wat is de termijn van de fabrieksgarantie?

Bertazzoni Benelux hanteert ten aanzien van haar producten fabrieksgarantie gedurende een periode van twee (2) jaar. Dit geldt eveneens voor accessoires en "refurbished" apparatuur. Plasmafilters ten behoeve van afzuigkappen worden beschouwd als accessoire. Voor de Bertazzoni All Inclusive Zekerheid 5 jaar garantie zie paragraaf 6 van deze voorwaarden.

Verbruiks- en slijtagedelen

Apparaten hebben onderdelen die gesplitst kunnen worden in verbruiksdelen en slijtagedelen.

Verbruiksdelen dienen periodiek vervangen te worden om een goed functioneren van het apparaat te kunnen waarborgen. Voorbeelden hiervan zijn filters van bijvoorbeeld afzuigkappen of vaatwassers. Wij verwijzen naar de handleiding voor nadere informatie.

Daarnaast zijn er *slijtagedelen* die vanwege het gebruik op enig moment aan vervanging toe zijn, voorbeelden hiervan zijn deurrubbers, waterpompen, verwarmingselementen of verlichting.

Specifiek ten aanzien van koffiemachines: (i) boilers en afdichtingsringen en (ii) de zetgroep en maaleenheid van koffiemachines worden in dit verband beschouwd als een verbruiksdeel.

Het niet tijdig vervangen van verbruiks- of slijtagedelen kan leiden tot het vervallen van fabrieksgarantie op het gehele Apparaat.

Op verbruiksdelen is geen fabrieksgarantie van toepassing. (Indien vervanging van een verbruiksdeel geschiedt door een monteur van Bertazzoni Benelux in een speciaal daartoe ingepland bezoek zullen wij derhalve genoodzaakt zijn om alle kosten in verband hiermee in rekening te brengen).

Voor bepaalde apparaten (of delen daarvan):

- kan een afwijkende garantietermijn van toepassing zijn. Indien dit het geval is, zal dit expliciet worden vermeld op de betreffende lijst die te vinden is op de website;
- kan de duur van de fabrieksgarantie worden beperkt door het aantal gebruikscycli. Indien dit het geval is, zal dit expliciet worden vermeld;
- kunnen er aanvullende voorwaarden gelden in verband met noodzakelijk onderhoud en/of tijdige vervanging van slijtage- of verbruiksdelen. Indien dit het geval is wordt hiervan melding gemaakt in de gebruikershandleiding.

Geïnstalleerde besturings- en beveiligingssoftware

- De fabrieksgarantie is tevens van toepassing in verband met de goede en veilige werking van de bij aankoop geïnstalleerde besturings- en beveiligingssoftware, mits het apparaat bij levering onderdeel uitmaakte van het actuele assortiment. Ondersteuning van besturings- en beveiligingssoftware behelst een periode van vijf (5) jaar, te rekenen vanaf de datum van levering.
- Indien het Apparaat bij levering uitgefaseerd is (het is niet meer opgenomen in het actuele assortiment), wordt de goede werking van dergelijke software gegarandeerd vanaf de datum van uitfasering gedurende vijf (5) jaar.
- De consument heeft geen recht op eventuele software-bepaalde functionaliteiten die na de datum van levering worden toegevoegd. De goede werking van apps of software van derden valt niet onder fabrieksgarantie.

Kosten

- Gedurende de periode van de fabrieksgarantie is een servicebezoek in verband met de reparatie van een product geheel gratis, tenzij blijkt dat de noodzakelijke reparatie blijktens deze voorwaarden niet gedekt is onder fabrieksgarantie.
 - Voor reparaties die ingevolge deze voorwaarden niet gedekt zijn onder de fabrieksgarantie of ten aanzien van gebreken waarvan de melding is gedaan na afloop van de periode van de fabrieksgarantie betaalt u ons starttarief *), vermeerderd met de kosten voor onderdelen.
 - Indien een afspraak gemaakt wordt voor een monteursbezoek voor de reparatie van meerdere defecte apparaten die in één woning aanwezig zijn, dan betaalt u slechts eenmaal het Starttarief.
- *) Het op enig moment van toepassing zijnde starttarief wordt gepubliceerd op de website.



ALGEMENE SERVICE- EN GARANTIEVOORWAARDEN

3. Wat wordt er gedekt onder de fabrieksgarantie?

- a) Indien een product een defect vertoont gedurende de garantietermijn wordt het product geheel gratis gerepareerd of -indien reparatie niet mogelijk blijkt- vervangen door eenzelfde of (indien het product niet meer leverbaar is) gelijkwaardig product van hetzelfde merk.
- b) In geval van reparatie zal de Servicedienst naar eigen keuze de defecte onderdelen of componenten van het Product repareren en/of vervangen. Reparatieonderdelen van het Product kunnen nieuw of gereviseerd zijn, tenzij de toepasselijke nationale wetgeving anders bepaalt.
- c) In het geval het niet-reparabele product vervangen wordt door een product met duidelijk betere specificaties kan Bertazzoni Benelux een aanvullende vergoeding verlangen.
- d) In overleg met de consument kan Bertazzoni Benelux het defecte product vervangen door eenzelfde of gelijkwaardig refurbished product waarvan de zichtzijden niet beschadigd zijn en waarop de volledige resterende fabrieksgarantie toepassing vindt.
- e) In geval van vervanging van een defect product door een nieuw product blijft de oorspronkelijke datum van levering gelden voor de bepaling van de resterende garantietermijn.
- f) In plaats van reparatie of vervanging van een defect product, kan Bertazzoni Benelux de consument de keuze geven om het defecte product terug nemen en aan de consument de betaalde koopprijs vergoeden.
- g) In gevallen waarin deze voorwaarden niet voorzien, of waarin de uitkomst naar redelijke maatstaven voor de consument onredelijk is, kan Bertazzoni Benelux (onverplicht) de consument een voorstel op basis van coulance bieden.
- h) In geval van een refurbished/gebruikt/outlet apparaat is de fabrieksgarantie beperkt tot uitsluitend de technische delen.
- i) Met B-keuze worden bedoeld alle apparaten die voorzien zijn van een sticker "B-keuze" dan wel deze apparaten als zodanig zijn aangeduid op de aankoopnota.

4. Wanneer is de fabrieksgarantie niet van toepassing?

Bertazzoni Benelux kan een verzoek om een gebrek aan een product onder de fabrieksgarantie te laten vallen in de volgende gevallen geheel of gedeeltelijk afwijzen indien:

- a. de consument naar het oordeel van Bertazzoni Benelux niet in staat is om aan te tonen dat het gebrek reeds bestond op het moment van levering van het betreffende product (vanaf het einde van het eerste jaar na de datum van levering);
- b. de consument redelijkerwijze niet kan aantonen wanneer het product is gekocht of geleverd (bijvoorbeeld middels een aankoopfactuur of opleverstaat);
- c. het gebrek niet binnen twee (2) maanden na constatering bij Bertazzoni Benelux is gemeld;
- d. het product op het moment van aankoop meer dan twee (2) jaar uit het assortiment is (dit wordt mede bepaald aan de hand van het serienummer);
- e. het product als gebruikt apparaat is gekocht. Hieronder zijn tevens bedoeld apparaten die gebruikt zijn in de showroom van een dealer voor het geven van bijvoorbeeld kookdemonstraties.

5. Wat valt niet onder fabrieksgarantie?

Uitgesloten van fabrieksgarantie zijn defecten, verlies en/of beschadigingen van (delen van) het product als gevolg van:

- a. het niet naleven van de gebruiks-, installatie- en/of onderhoudsvorschriften zoals beschreven in de gebruikshandleiding van het betreffende product, zoals bijvoorbeeld sterke verontreiniging en/of verkeerd onderhoud en/of niet uitgevoerd regulier onderhoud aan het product en/of het niet(tijdig) vervangen van verbruiks- of slijtagedelen. Tevens is bedoeld zware kalkaanzetting ten gevolge van een onjuiste (kalk)instelling en/of het onvoldoende ontkalken;
- b. een gebrek ten gevolge van een montage- en/of installatiefout, bijvoorbeeld doordat montage niet is geschied door een dealer van Bertazzoni Benelux of anderszins erkend installatiebedrijf volgens de geldende inbouwvoorschriften;
- c. reparaties of pogingen daartoe door anderen dan de servicedienst van Bertazzoni Benelux of door Bertazzoni Benelux erkende dealer- of service/installatiebedrijven;
- d. ruwe of oneigenlijke behandeling van een product;
- e. een van buiten komende oorzaak, waaronder begrepen schade aan glasdelen of glastegels ten gevolge van puntbelasting of verontreinigingen in koffiebonen (zoals steentjes);
- f. het installeren van niet door Bertazzoni Benelux geautoriseerde (besturings)software en/of apps;



ALGEMENE SERVICE- EN GARANTIEVOORWAARDEN

- g. het niet (tijdig) installeren van updates van door Bertazzoni Benelux voorgeschreven besturings- en/of beveiligingssoftware, mits deze, bijvoorbeeld middels push berichten, dwingend onder de aandacht van de consument zijn gebracht;
- h. gebeurtenissen die buiten het normale gebruik van het product vallen of het gebruik van het product onder omstandigheden waarvoor het product niet bedoeld is, hieronder begrepen het gebruik in een professionele omgeving van voor huishoudelijk gebruik vervaardigde producten.

Van gratis reparatie en/of vervanging zijn verder uitgesloten:

- a) normale gebruiksslijtage of gebruikssporen, zoals onder andere krassen en schrammen;
- b) gebruikelijke slijtage van (mechanische) delen die vanwege hun aard of werking onderhevig zijn aan slijtage (zoals scharnieren en sluitingen). Alleen slijtagedelen die buiten de fabrieksspecificaties vallen komen voor (gratis) vervanging in aanmerking;
- c) verbruiksdelen, waaronder mede begrepen (i) boilers en afdichtingsringen van koffiezetmachines en ovens met een stoomfunctie en (ii) de zetgroep en maaleenheid van koffiemachines;
- d) glasbreuk, krassen op glazen delen, defecte LED-, halogeen- en TL verlichting (tenzij de consument deze verlichting naar het oordeel van Bertazzoni Benelux zelf niet eenvoudig kan vervangen), alsmede accessoires;
- e) slijtage van kunststof-, keramische- en/of rubberdelen. Alleen slijtagedelen die buiten de fabrieksspecificaties vallen komen voor (gratis) vervanging in aanmerking;
- f) apparaten die zijn gemonteerd in niet-huishoudelijke omgevingen zoals vakantiewoningen, opvanglocaties of woningen bedoeld voor telkenmale kortstondige verhuur;
- g) apparaten die worden verhuurd;
- h) gebreken die niet binnen twee (2) maanden na constatering bij Bertazzoni Benelux zijn gemeld.

6. Bertazzoni All-Inclusive Zekerheid 5 jaar garantie

- a) Geen verplichte registratie. Wel aan te raden via de website.
- b) Geen voorrijkosten
- c) Geen reparatiekosten
- d) Geen kosten voor onderdelen
- e) Kosteloos omruilen als repareren niet mogelijk is

5 jaar Bertazzoni garantie

- a) Op alle producten van het merk Bertazzoni krijgt u als consument 5 jaar Bertazzoni garantie.
- b) Binnen deze periode wordt een defect product of onderdeel, waardoor normaal functioneren van het product of onderdeel onmogelijk is geworden, altijd gratis gerepareerd.
- c) Om aanspraak te maken op de 5 jaar Bertazzoni garantie, kunt u binnen 2 maanden na ontdekking van de storing of het defect teruggaan naar de winkel waar u het product hebt gekocht of contact opnemen met de afdeling service van Bertazzoni via het service aanvraagformulier op de website www.bertazzoni.com onder het kopje Zorg & Service.
- d) De garantieperiode begint vanaf de datum op het originele aankoopbewijs van het product.
- e) Voor het recht op garantie dient je altijd een kopie van het originele aankoopbewijs mee te sturen met de serviceaanvraag en/of dient u het originele aankoopbewijs te overleggen aan de servicemonteur.
- f) De 5 jaar Bertazzoni garantie geldt uitsluitend bij normaal huishoudelijk gebruik van de producten binnen Nederland.

7. Overige bepalingen en regelingen

Privacywetgeving en cookies

- a) De gegevens en informatie die de consument aan Bertazzoni Benelux verstrekt, en Bertazzoni Benelux verzamelt, zal Bertazzoni Benelux zorgvuldig, vertrouwelijk en volgens de geldende privacywetgeving bewaren en verwerken.
- b) De gegevens van een eventuele servicehistorie van de consument zullen gedurende een periode van in ieder geval tien (10) jaar na afloop van de garantieperiode door Bertazzoni Benelux worden bewaard.
- c) Bertazzoni Benelux zal de persoonsgegevens van de consument uitsluitend en alleen gebruiken in



ALGEMENE SERVICE- EN GARANTIEVOORWAARDEN

verband met het doel waarvoor ze zijn verzameld tenzij de consument expliciet toestemming heeft gegeven voor ander gebruik.

- d) Het uitgebreide privacy statement van Bertazzoni Benelux is te vinden op de website.

Bezoek van onze monteur

In geval van een storing aan een apparaat wordt de consument in staat gesteld om een afspraak te maken voor een monteursbezoek op het woonadres.

Hiertoe worden de volgende regels gehanteerd:

- a) bij het maken van de afspraak:
 - zullen aan de consument bepaalde gegevens over de storing en het apparaat worden gevraagd. Aan de hand van de verstrekte gegevens zal worden ingeschat welke nieuwe onderdelen de monteur mee moet nemen;
 - kan de consument gevraagd worden eerst bepaalde handelingen te verrichten of bepaalde zaken te controleren, waardoor de komst van een monteur wellicht niet noodzakelijk is;
 - teneinde de storing beter te kunnen beoordelen kan de consument gevraagd, maar niet verplicht, worden om de storing te tonen middels geluid-, of beeldopnames.
- b) de monteur kan zich desgewenst legitimeren;
- c) het is de monteur slechts toegestaan om een woning te betreden in het bijzijn van een volwassen persoon;
- d) reparaties aan apparatuur kunnen alleen verricht worden indien het apparaat schoon en (ingeval van vaatwassers en ovens) leeg geruimd is. Mocht dit vanwege de storing of vanwege andere omstandigheden niet mogelijk zijn dan dient dit gemeld te worden bij het maken van een afspraak;
- e) de monteur heeft de opdracht om ten behoeve van het dossier en productverbeteringen enkele foto's te maken van het defecte apparaat en eventuele relevante zaken, zoals de wijze van inbouw. Foto's van mensen en/of de woning worden hierbij zoveel mogelijk vermeden, maar zijn niet altijd uit te sluiten.

Indien de monteur de consument op de afgesproken datum en tijdstip niet thuis treft, de gegevens betreffende het apparaat niet juist blijken (er is bijvoorbeeld een verkeerd typenummer doorgegeven waardoor de verkeerde onderdelen zijn meegenomen), de gevraagde handelingen/controles niet uitgevoerd blijken te zijn, het betreffende defect en/of storing niet vastgesteld kan worden en/of nadere inspectie ook geen (andere) defecten en/storingen aan het licht brengen heeft Bertazzoni Benelux het recht om het starttarief in rekening te brengen.

8. Aansprakelijkheid

- a) De aansprakelijkheid jegens afnemer en/of consument voor schade die ontstaat als gevolg van het al dan niet uitvoeren van de verplichtingen van Bertazzoni Benelux die voortvloeien uit de Service- en Garantievoorwaarden, is beperkt tot het bedrag waarop in het desbetreffende geval uit hoofde van de door Bertazzoni Benelux gesloten aansprakelijkheidsverzekering(en) aanspraak mogelijk is.
- b) In geval van beweerde schade ten gevolge van reparatiewerkzaamheden, niet zijnde schade aan het gerepareerde apparaat zelf, houdt Bertazzoni Benelux zich het recht voor om een onafhankelijke schade-expert in te schakelen teneinde de schade vast te stellen.

9. Toepasselijk recht en geschillen

- a) Op de tussen Bertazzoni Benelux en de afnemer en/of consument bestaande rechtsverhouding is Nederlands recht van toepassing.
- b) In geval van een geschil tussen Bertazzoni Benelux en een afnemer en/of consument is uitsluitend de rechtbank Arnhem bevoegd in eerste aanleg daarvan kennis te nemen, tenzij Bertazzoni Benelux er de voorkeur aan geeft te dagvaarden voor de rechtbank van de vestigingsplaats van de afnemer of consument.
- c) In geval van een geschil tussen de consument en Bertazzoni Benelux kan de consument een procedure tegen Bertazzoni Benelux aanhangig maken bij de rechtbank Arnhem of bij de rechtbank in het arrondissement waar de consument woonachtig is of feitelijk verblijft, tenzij de woonplaats of de plaats waar de consument feitelijk verblijft zich buiten Nederland bevindt. In dat geval kan de consument het geschil alleen aanhangig maken bij de rechtbank Arnhem.