

ALGEMENE SERVICE- EN GARANTIEVOORWAARDEN VAN ATAG Nederland B.V.

Gedeponeerd bij de Kamer van Koophandel Centraal Gelderland onder nummer 24279246

1. Toepasselijkheid en definities.

- 1.1 Op alle door ATAG Nederland B.V., gevestigd te Duiven (hierna: "ATAG"), geleverde Producten zijn deze Algemene Service- en Garantievoorwaarden (hierna: "Service- en Garantievoorwaarden") van toepassing.
- 1.2 In deze Service- en Garantievoorwaarden worden onder andere de volgende begrippen en definities gehanteerd:
- Afnemer: een door ATAG erkende afnemer die op grond van een Overeenkomst Product(en) van ATAG afneemt met als doel de verkoop van deze Product(en) aan Eindgebruikers.
 - Consument: een natuurlijk persoon die een Product of Producten van een Afnemer afneemt en daarbij niet handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf.
 - Eindgebruiker: Consument of Professionele Gebruiker.
 - Garantie: de door ATAG aan Afnemer en Eindgebruiker te verstrekken garantie en de door ATAG aan Consumenten te verstrekken Verlengde Garantie of aan Professionele Gebruiker te verstrekken Professionele Garantie onder de voorwaarden en condities van deze Service- en Garantievoorwaarden.
 - Professionele Garantie: garantie gedurende het derde tot en met het vijfde jaar na de aankoopdatum van Product(en). Professionele Garantie is uitsluitend bedoeld voor die Producten die zijn geleverd aan Professionele Gebruikers en vindt uitsluitend toepassing als die Producten door ATAG zijn gedefinieerd voor Professioneel Gebruik. Professionele Garantie beperkt zich tot reparatiekosten (arbeidsloon), materialen en onderdelen. Voorrijkosten worden gedurende deze garantieperiode wel in rekening gebracht.
 - Professioneel Gebruik: gebruik van Product(en) door een Professionele Gebruiker.
 - Professionele Gebruiker: semiprofessionele gebruiker, niet zijnde een Consument of gebruiker binnen de horecabranche;
 - Overeenkomst: een overeenkomst tussen ATAG en de Afnemer en/of Eindgebruiker ter zake van de verkoop en levering van één of meerdere Producten.
 - Product of Producten: keukeninbouwapparatuur, vrijstaande keukenapparatuur of andere apparatuur bedoeld voor huishoudelijk gebruik of Professioneel Gebruik van de merken Atag, Pelgrim of Etna, alsmede door ATAG te verrichten diensten.
 - Schriftelijk: een brief, fax, e-mail of akte.
 - Servicedienst: serviceorganisatie van ATAG, of een door ATAG ingeschakelde organisatie, die de uitvoering van de reparatie- en installatiewerkzaamheden aan de Producten mag verrichten.
 - Servicemonteur: werknemer van de Servicedienst die belast is met de uitvoering van reparatie- en installatie werkzaamheden.
 - Verlengde Garantie: extra garantie die ATAG onder de, voorwaarden en bepalingen van deze Service- en Garantievoorwaarden aan Consumenten biedt op de door haar geleverde Producten. Verlengde Garantie beperkt zich tot reparatiekosten (arbeidsloon), materialen en onderdelen. Voorrijkosten worden in rekening gebracht. De Verlengde Garantie geldt niet voor vrijstaande keukenapparatuur, met uitzondering van Amerikaanse koelkasten. De Verlengde Garantie is niet overdraagbaar aan derden.
- 1.3 Afspraken, regelingen en voorwaarden welke van deze Service- en Garantievoorwaarden afwijken, gelden slechts indien en voor zover deze uitdrukkelijk Schriftelijk met ATAG zijn overeengekomen dan wel Schriftelijk door ATAG zijn bevestigd, en laten voor het overige deze Service- en Garantievoorwaarden volledig in stand.

- 1.4 De Algemene Verkoop- en Leveringsvoorwaarden van ATAG maken voor de Afnemer en/of Eindgebruiker uitdrukkelijk een onverbrekelijk onderdeel uit van deze Service- en Garantievoorwaarden.

2. De termijn & dekking

- 2.1 De Garantie is uitdrukkelijk alleen van toepassing op een Product of Producten die daadwerkelijk aanwezig zijn in Nederland op één (woon)adres in één keuken.
- 2.2 ATAG verplicht zich gedurende de eerste twee (2) jaar na datum aankoop van een Product door een Eindgebruiker (mits de datum van fabricage ligt binnen twee (2) jaar voor de datum aankoop van dat Product door een Eindgebruiker) jegens de Afnemer en de Eindgebruiker voor haar rekening gebreken aan dat Product te herstellen en/of te doen herstellen. Deze garantie omvat uitsluitend reparatie (arbeidsloon), onderdelen en voorrijkosten.
- 2.3 Bij aankoop van een Product door een Consument via een Afnemer geldt ten behoeve van de Consument gedurende het derde tot en met het vijfde jaar na datum van aankoop door de Consument, de Verlengde Garantie.
- 2.4 Alleen bij aankoop door een Consument van tenminste vier (4) Producten in één en dezelfde transactie van hetzij het merk Atag, hetzij het merk Pelgrim via een Afnemer geldt - na het verstrijken van in clause 2.3 beschreven termijn - ten behoeve van de Consument een Verlengde Garantie gedurende het zesde tot en met het achtste jaar na de datum van aankoop door de Consument. Verlichting en accessoires worden niet beschouwd als een apart Product in het kader van deze clause en vallen derhalve niet onder de Verlengde Garantie.
- 2.5 De Verlengde Garantie geldt niet indien:
- a. de Producten niet op de in clause 3.2 van deze Service- en Garantievoorwaarden voorgeschreven wijze en binnen de daartoe gestelde termijn van dertig (30) dagen na aankoopdatum door de Consument bij ATAG zijn geregistreerd;
 - b. de Producten niet zijn aangekocht via een door ATAG erkende Afnemer;
 - c. er sprake blijkt te zijn van een montagefout en de montage van de Producten niet is geschied door een professioneel montagebedrijf volgens de inbouwvoorschriften;
 - d. er sprake blijkt te zijn van een installatiefout en de installatie van de Producten niet is geschied door een erkend installatiebedrijf volgens de geldende regels.
- 2.6 Voor Producten die door ATAG gedefinieerd zijn voor Professioneel Gebruik geldt een afwijkende garantieregeling welke begint na afloop van het tweede jaar als bedoeld in clause 2.2 en eindigt na afloop van het vijfde jaar na de datum van aankoop van een Product.
- 2.7 Professionele Garantie is uitsluitend van toepassing indien:
- a. het Product door ATAG wordt verkocht ten behoeve van Professionele Gebruikers;
 - b. de Producten op de in clause 3.2 van deze Service- en Garantievoorwaarden voorgeschreven wijze en binnen de daartoe gestelde termijn van dertig (30) dagen na aankoopdatum door de Professionele Gebruiker bij ATAG zijn geregistreerd;
 - c. de montage van het Product is geschied door een professioneel montagebedrijf volgens de meegeleverde inbouwvoorschriften; en
 - d. de installatie van het Product is geschied door een erkend installateur volgens de geldende voorschriften.
- 2.8 ATAG is gerechtigd om de Garantie niet te doen gelden of deels te doen gelden, zulks uitsluitend ter beoordeling van ATAG, indien:
- a. de Afnemer zijn verplichtingen jegens ATAG met betrekking tot het geleverde Product niet is nagekomen;

- b. de Afnemer en/of Eindgebruiker niet kan aantonen wanneer hij het Product heeft aangekocht;
 - c. het gebrek niet binnen twee (2) maanden na ontdekking door de Afnemer en/of Eindgebruiker bij ATAG is gemeld;
 - d. de datum van fabricage niet ligt binnen twee (2) jaar voor de datum van aankoop;
 - e. het Product ingebouwd is geweest in de showroom van een Afnemer, zijnde in een showroomkeuken, demonstratiekeuken of apparatenwand. In ieder geval is de Garantie beperkt tot de technische delen. Krassen, schrammen, breuk en deuken van zichtdelen zijn uitgesloten van de Garantie.
- 2.9 In plaats van nakoming van haar garantieverplichting zoals hiervoor vermeld, is ATAG gerechtigd om - uitsluitend ter beoordeling van ATAG - het geleverde Product terug te nemen en aan de Afnemer en/of Eindgebruiker de door hem betaalde koopprijs terug te betalen.
- 2.10 ATAG heeft het recht om ten aanzien van specifieke Producten afwijkende garantievoorwaarden te hanteren.

3. De Service- en Garantievoorwaarden

- 3.1 Aan deze Service- en Garantievoorwaarden kunnen alleen rechten worden ontleend indien de Producten op deskundige wijze door een erkend installateur en/of door ATAG zijn geïnstalleerd volgens de geldende voorschriften.
- 3.2 Om in aanmerking te komen voor de Verlengde Garantie of Professionele Garantie moet het Product zijn aangekocht via een Afnemer of rechtstreeks van ATAG en moet de Eindgebruiker, of een derde handelend namens de Eindgebruiker (bijvoorbeeld de Afnemer), de typenummers, serienummers en NAW gegevens binnen dertig (30) dagen na installatie registreren via www.atagservice.nl, www.pelgrimservice.nl en www.etnaservice.nl of telefonisch melden via de servicenummers van het betreffende merk. De Verlengde Garantie is niet overdraagbaar.
- 3.3 Reparaties aan de Producten mogen slechts verricht worden door de servicedienst van ATAG. De reparaties aan Producten worden in de regel bij de Eindgebruiker uitgevoerd. Indien er bij reparatie - aan een Product - onderdelen worden vervangen, worden de vervangen onderdelen eigendom van ATAG.
- 3.4 Te allen tijde dient bij reparatie de originele aankoopnota te worden overlegd.

4. Reparatie en eventuele vervanging van een Product

- 4.1 Op alle reparaties - die buiten de Garantie vallen - wordt een garantie gegeven van één jaar na datum van reparatie, mits er sprake is geweest van normaal (huishoudelijk) gebruik van het Product. Als na drie maal uitvoering van dezelfde reparatie aan hetzelfde Product hetzelfde defect optreedt en er redelijkerwijs geen afdoende resultaat kan worden verwacht van een nieuwe reparatie, zal aan de Eindgebruiker een ander of gelijksoortig Product worden aangeboden tegen bijbetaling van een per Product te bepalen geldsom. Deze geldsom is gelijk aan 12% van de consumentenprijs (incl. BTW) voor elk jaar dat verstreken is sinds de datum van aankoop van het Product en wordt berekend over de meest recente versie van de door ATAG gepubliceerde (consumenten) adviesprijs (inclusief BTW) van het vervangende Product.

5. Bijzondere bepalingen

- 5.1 Niet gratis worden gerepareerd of vervangen, defecten, verlies en/of beschadiging van (onderdelen van) het Product als gevolg van:
- het niet naleven van de gebruiks- en onderhoudsvoorschriften zoals beschreven in de gebruikshandleiding van het betreffende Product;
 - montage- en installatiefouten;

- reparaties of pogingen daartoe door anderen, dan de servicedienst van ATAG of door ATAG ingeschakelde derden;
 - nalatig handelen door de Eindgebruiker of derden;
 - gebeurtenissen die buiten het normale gebruik van het Product vallen, hieronder begrepen het professioneel gebruik van voor het huishoudelijk gebruik vervaardigde Producten;
 - sterke verontreiniging, verkeerd onderhoud of niet uitgevoerd regulier onderhoud;
 - een gebeurtenis die gewoonlijk verzekerd is onder de inboedelverzekering.
- 5.2 Van gratis reparatie en/of vervanging zijn verder uitgesloten:
- normale gebruiksslijtage, zoals onder andere krassen, schrammen en deuken;
 - gebruikelijke slijtage van (mechanische) delen die vanwege hun aard of werking onderhevig zijn aan slijtage. Hieronder zijn expliciet begrepen (maar niet beperkt tot) (i) boilers en afdichtingsringen van koffiezetmachines en ovens met een stoomfunctie en (ii) de zetgroep en maaleenheid van koffiemachines;
 - gebreken die de werking of de waarde van het Product niet of niet noemenswaardig beïnvloeden;
 - glasbreuk, krassen op glas, gloeilampen, verlichting en losse accessoires;
 - kunststof- en / of rubberdelen.
- 5.3 In het geval de servicemonteur de storing aan de hand van de omschrijving niet kan vaststellen en nadere inspectie ook geen andere storingen aan het licht brengt, zullen de voorrijkosten en minimaal een half uur arbeidsloon volgens, op dat moment, geldende tarieven in rekening worden gebracht. Indien inbouwsituaties niet voldoen aan de inbouwvoorschriften van ATAG, worden de hierdoor ontstane extra servicekosten in rekening gebracht.
- 5.4 ATAG is niet aansprakelijk voor schade die ontstaat als gevolg van onjuiste inbouwsituaties

6. Algemene bepalingen

- 6.1 De aansprakelijkheid van ATAG jegens Afnemer en/of Eindgebruiker voor schade die ontstaat als gevolg van het uitvoeren of niet uitvoeren van de verplichtingen van ATAG die voortvloeien uit de Service- en Garantievoorwaarden, is beperkt tot het bedrag waarop in het desbetreffende geval uit hoofde van de door ATAG gesloten aansprakelijkheidsverzekering(en) aanspraak bestaat.
- 6.2 Indien bepalingen van deze Service- en Garantievoorwaarden onwettig, ongeldig of onafdwingbaar zijn, zullen de overige Voorwaarden onverminderd van kracht blijven. ATAG en de Afnemer of de Eindgebruiker zullen de bepalingen die in rechte geen stand houden in onderling overleg aanpassen in het licht van de strekking van die bepalingen, om zo de oorspronkelijke intentie van partijen weer te geven.

7. Toepasselijk recht en geschillen.

- 7.1 Op de tussen ATAG en de Afnemer en/of Eindgebruiker bestaande rechtsverhouding is Nederlands recht van toepassing.
- 7.2 In geval van een geschil tussen ATAG en een Afnemer en/of Eindgebruiker is uitsluitend de rechtbank Arnhem bevoegd in eerste aanleg daarvan kennis te nemen, tenzij ATAG er de voorkeur aan geeft te dagvaarden voor de rechtbank van de vestigingsplaats van de Afnemer of Professionele Gebruiker.
- 7.3 In geval van een geschil tussen ATAG en de Consument kan de Consument een procedure tegen ATAG 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.