

**ALGEMENE SERVICE- EN GARANTIEVOORWAARDEN VAN  
ATAG Nederland B.V. tevens h.o.d.n. ATAG Benelux**

**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, tevens handelend onder de naam ATAG Benelux, (hierna: "ATAG Benelux") geleverde Producten zijn deze Algemene Service- en Garantievoorwaarden (hierna: "Service- en Garantievoorwaarden") van toepassing. Deze garantievoorwaarden zijn niet van toepassing op audiovisuele producten van het merk Hisense. Hierop zijn specifieke garantievoorwaarden van toepassing.
- 1.2 In deze Service- en Garantievoorwaarden worden onder andere de volgende begrippen en definities gehanteerd:
- Afnemer: een door ATAG Benelux erkende afnemer die op grond van een Overeenkomst Product(en) van ATAG Benelux afneemt met als doel de verkoop van deze Product(en) aan Consumenten.
  - Consument: een natuurlijk persoon die een Product of Producten van een Afnemer, of direct van ATAG Benelux, afneemt en daarbij niet handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf.
  - Fabrieksgarantie: de door ATAG Benelux aan Afnemer en Consument te verlenen garantie onder de voorwaarden en condities van deze Service- en Garantievoorwaarden.
  - Klein huishoudelijke apparatuur: ieder Product dat naar haar aard bedoeld is om te worden gebruikt in een keuken en waarvan wordt geacht dat deze verplaatsbaar is zoals bijvoorbeeld mixers, blenders, waterkokers, broodroosters en dergelijke.
  - Overeenkomst: een overeenkomst tussen ATAG Benelux en de Afnemer en/of Consument ter zake van de verkoop en levering van één of meerdere Producten.
  - Product of Producten: keuken inbouwapparatuur, vrijstaande keukenapparatuur en/of was-, droog- en vaatwasmachines en/of Klein huishoudelijke apparatuur voor huishoudelijke gebruik van de merken ASKO, ATAG, Pelgrim, Etna en/of Hisense, alsmede alle eventuele door ATAG Benelux te verrichten diensten.
  - Schriftelijk: een brief, fax, e-mail of akte.
  - Servicedienst: serviceorganisatie van ATAG Benelux, of een door ATAG Benelux ingeschakelde organisatie, die de uitvoering verzorgt van deze Service- en Garantievoorwaarden.
  - Servicemonteur: werknemer van de Servicedienst die belast is met de uitvoering van de Service- en Garantievoorwaarden.
  - Verlengde Garantie: additionele garantie die ATAG Benelux, 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 wel tegen het alsdan geldende tarief in rekening gebracht.  
Verlengde Garantie geldt niet voor Klein huishoudelijke apparatuur, tenzij dit expliciet vermeld is in de productenbrochure of in deze Service- en Garantievoorwaarden. Amerikaanse koelkasten van het merk ATAG alsmede was, droog en vaatwasmachines bedoeld voor huishoudelijke gebruik van het merk ASKO vallen onder de Verlengde Garantie. Verlengde Garantie is alleen overdraagbaar aan derden indien de geregistreerde Producten (zoals bedoeld in artikel 2.6 sub a) geplaatst blijven op geregistreerde (woon) adres en de derde(n) zich als nieuwe eigenaar bij ATAG Benelux heeft geregistreerd.
- 1.3 Afspraken, regelingen en voorwaarden welke van deze Service- en Garantievoorwaarden afwijken, gelden slechts indien en voor zover deze uitdrukkelijk Schriftelijk met ATAG Benelux zijn overeengekomen dan wel Schriftelijk door ATAG Benelux zijn bevestigd en laten voor het overige deze Service- en Garantievoorwaarden volledig in stand.

- 1.4 De meest recent gedeponeerde Algemene Verkoop- en Leveringsvoorwaarden van ATAG Nederland B.V. maken onbrekkelijk deel uit van deze Service- en Garantievoorwaarden.

**2. De termijn & dekking**

- 2.1 De Fabrieksgarantie is alleen van toepassing op Product(en) die daadwerkelijk aanwezig zijn op één (woon)adres in Nederland en die geleverd zijn door ATAG Benelux of door een Afnemer (erkende dealer) die het Product op haar beurt betrokken heeft van ATAG Benelux. Op Product(en) die niet afkomstig zijn van ATAG Benelux verleent ATAG Benelux geen fabrieksgarantie.
- 2.2 ATAG Benelux verplicht zich om gedurende de eerste twee (2) jaar na de datum van aankoop van een Product door een Consument voor haar rekening gebreken aan dat Product te herstellen en/of te doen herstellen. De Fabrieksgarantie omvat reparatie (arbeidsloon), onderdelen en voorrijkosten.
- 2.3 Voor Klein huishoudelijke apparaten wordt de Fabrieksgarantie uitgevoerd door de aanlevering van het defecte Product bij de Afnemer, behoudens mededeling van ATAG Benelux dat dit dan moet geschieden bij de Servicedienst van ATAG Benelux.
- 2.4 Bij aankoop van een Product (alsmede voor kranen) geldt ten behoeve van de Consument - na het verstrijken van in clause 2.2 beschreven termijn - gedurende het derde tot en met het vijfde jaar na datum van aankoop door de Consument de Verlengde Garantie. Deze Verlengde Garantie is van toepassing op alle Producten, uitgezonderd Klein huishoudelijke apparatuur, tenzij in de betreffende productbrochures expliciet anders is vermeld.  
Indien een apparaat van het merk ASKO is voorzien van een koolstofborstelloze motor dan geldt voor dit onderdeel een Verlengde Garantie van het derde tot en met het tiende jaar na de datum van aankoop door de Consument.
- 2.5 Bij aankoop door een Consument van tenminste vier (4) Producten van hetzij het merk ATAG, hetzij het merk Pelgrim in één en dezelfde transactie via een Afnemer geldt - na het verstrijken van in clause 2.4 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, kranen en accessoires worden niet beschouwd als een apart Product in het kader van deze clause en vallen derhalve niet onder de Verlengde Garantie.
- 2.6 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 Benelux zijn geregistreerd;
  - b. de Producten niet zijn aangekocht bij ATAG Benelux of een door ATAG Benelux erkende Afnemer die de Producten op haar beurt afgenomen heeft van ATAG Benelux; lijsten van Afnemers zijn in te zien op de website(s) van de merken;
  - c. er sprake blijkt te zijn van een montage- en/of installatiefout van de Producten, bijvoorbeeld omdat montage niet is geschied door een professioneel erkend bedrijf volgens de geldende inbouwvoorschriften.
- 2.7 ATAG Benelux kan de Fabrieksgarantie of de Verlengde Garantie geheel en/of gedeeltelijk niet doen gelden, zulks ter beoordeling van ATAG Benelux, indien:
- a. de Afnemer en/of Consument niet kan aantonen wanneer het Product is aangekocht;
  - b. het gebrek niet binnen twee (2) maanden na ontdekking door de Afnemer en/of Consument bij ATAG Benelux is gemeld;
  - c. het Product op de aankoopdatum meer dan twee (2) jaar uit het assortiment is, blijkens de laatste product-brochure waarin het Product vermeld is geweest;

het Product ingebouwd is geweest in de showroom van een Afemer en/of het Product is gekocht op een veiling en/of het Product is/wordt geleverd als een B-keuze product. Bedoeld is bijvoorbeeld een showroomkeuken, demonstratiekeuken of apparatenwand of gekocht op een openbare veiling.

Met B-keuze worden bedoeld alle Producten die voorzien zijn van een sticker "B-keuze" dan wel deze Producten als zodanig zijn aangeduid op de aankoopnota. De garantie is in dit soort gevallen beperkt tot de technische delen. Krassen, schrammen, breuk en deuken van zichtdelen zijn uitgesloten van garantieaanspraken.

- 2.8 In plaats van nakoming van haar garantieverplichting zoals hiervoor vermeld, is ATAG Benelux gerechtigd om - uitsluitend ter beoordeling van ATAG Benelux - het geleverde Product terug te nemen en aan de Afemer en/of Consument de door hem betaalde koopprijs terug te betalen.
- 2.9 ATAG Benelux kan ten aanzien van specifieke Producten of delen van Producten afwijkende garantievoorwaarden en/of afwijkende garantietermijnen hanteren. Indien dit het geval is zal hiervan melding gemaakt worden in de betreffende productbrochure.
- 2.10 Tevens heeft ATAG Benelux de mogelijkheid om in verband met de telling als bedoeld in artikel 2.5 voor een bepaalde actie of vanwege de aard van een Product een afwijkende telling te hanteren. Indien zulks het geval is zal dit gecommuniceerd worden middels de productbrochure.

### 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 Benelux zijn geïnstalleerd volgens de geldende voorschriften en met inachtneming van de situatie ter plekke.
- 3.2 Om in aanmerking te komen voor de Verlengde Garantie moet het Product zijn gekocht van een Afemer of rechtstreeks van ATAG Benelux en moet de Consument, of een derde handelend namens de Consument (bijvoorbeeld de Afemer), de typenummers, eventuele serienummers en NAW gegevens binnen dertig (30) dagen na aankoopdatum registreren via [www.asko.nl](http://www.asko.nl), [www.atag.nl](http://www.atag.nl), [www.pelgrim.nl](http://www.pelgrim.nl), [www.etna.nl](http://www.etna.nl) en/of [www.hisense.nl](http://www.hisense.nl) of telefonisch melden via de servicenummers van het betreffende merk.
- 3.3 Reparaties aan de Producten mogen slechts verricht worden door de Servicedienst van ATAG Benelux. De reparaties aan Producten worden in de regel bij de Consument op locatie uitgevoerd. Indien er bij reparatie aan een Product onderdelen worden vervangen, worden de vervangen onderdelen eigendom van ATAG Benelux.
- 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 (1) jaar na datum van reparatie, mits er sprake is geweest van normaal (huishoudelijk) gebruik van het Product. Als na drie (3) maal uitvoering van dezelfde reparatie aan hetzelfde Product hetzelfde defect optreedt en/of er redelijkerwijs geen afdoende resultaat kan worden verwacht van een reparatie, zal aan de Consument 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 verstrekken is sinds de datum van aankoop van het Product en wordt berekend over de meest recente versie van de door ATAG Benelux gepubliceerde (consumenten) adviesprijs (inclusief BTW) van het vervangende Product.

### 5. Bijzondere bepalingen

- 5.1 Uitgesloten van Fabrieksgarantie zijn defecten, verlies en/of beschadiging van (onderdelen van) het Product als gevolg van:
- het niet naleven van de gebruiks-, installatie- en/of onderhoudsvorschriften zoals beschreven in de gebruikshandleiding van het betreffende Product,

- waaronder doch niet uitsluitend bedoeld sterke verontreiniging en/of verkeerd onderhoud en/of niet uitgevoerd regulier onderhoud aan het Product;
- montage- en installatiefouten;
- reparaties of pogingen daartoe door anderen, dan de Servicedienst van ATAG Benelux;
- ruwe of oneigenlijke behandeling van een Product;
- schade door of ten gevolge van een van buiten komende oorzaak, waaronder begrepen schade aan glastegels ten gevolge van puntbelasting;
- gebeurtenissen die buiten het normale gebruik van het Product vallen, hieronder begrepen het professioneel gebruik van voor het huishoudelijk gebruik vervaardigde Producten;

- 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;
  - glasbreuk, krassen op glas, gloeilampen tenzij de Consument deze lamp zelf niet eenvoudig kan vervangen, LED-, halogeen- en TL verlichting, alsmede accessoires;
  - kunststof-, keramische- en/of rubberdelen, tenzij er naar het oordeel van ATAG Benelux sprake is van bovenmatige slijtage.
- 5.3 In het geval de Servicemonteur de storing aan de hand van de opgegeven omschrijving van het defect en/of storing niet kan vaststellen en nadere inspectie ook geen andere defecten en/storingen aan het licht brengt, dan 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 Benelux, worden de hierdoor ontstane extra servicekosten in rekening gebracht.
- 5.4 ATAG Benelux is niet aansprakelijk voor schade die ontstaat als gevolg van onjuiste inbouwsituaties
- 5.5 In gevallen waarin deze Voorwaarden niet voorzien, of waarin de uitkomst naar redelijke maatstaven voor de Consument onredelijk is, kan ATAG Benelux (onverplicht) de Consument een voorstel op basis van coullance bieden.

### 6. Algemene bepalingen

- 6.1 De aansprakelijkheid jegens Afemer en/of Consument voor schade die ontstaat als gevolg van het al dan niet uitvoeren van de verplichtingen van ATAG Benelux die voortvloeien uit de Service- en Garantievoorwaarden, is beperkt tot het bedrag waarop in het desbetreffende geval uit hoofde van de door ATAG Benelux gesloten aansprakelijkheidsverzekering(en) aanspraak mogelijk is.
- 6.2 Indien enige bepalingen van deze Service- en Garantievoorwaarden onwettig, ongeldig of onafdwingbaar zijn, zullen de overige Voorwaarden onverminderd van kracht blijven. ATAG Benelux en de Afemer of de Consument 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. Regeling uitfasering gas in Nederland

- 7.1 In verband met de onzekerheid over de periode waarin het gebruik van gas in Nederlandse huishoudens wordt uitgefaseerd kent ATAG Benelux ten behoeve van Nederlandse particuliere huishoudens die een inbouw-gaskookplaat van het merk ATAG of Pelgrim aanschaffen de volgende regeling:
- 7.2 Indien binnen tien (10) jaar na aankoop van een inbouw-gaskookplaat van het merk ATAG of Pelgrim de woning waarin de inbouw-gaskookplaat is gemonteerd wordt afgekoppeld van het publieke gasnetwerk zal ATAG Benelux gratis een (naar het oordeel van ATAG Benelux) vergelijkbare inbouw-inductiekookplaat leveren van hetzelfde merk en dezelfde inbouwmaten.

Om aanspraak te kunnen maken op deze regeling vinden de navolgende voorwaarden toepassing:

- de inbouw-gaskookplaat dient gelijktijdig te worden gekocht met tenminste drie (3) andere Producten behorende tot het inbouwassortiment van het merk ATAG, hetzij het merk Pelgrim;
  - de inbouw-gaskookplaat dient bij ATAG Benelux geregistreerd te worden binnen dertig (30) dagen na aankoop via de website [www.atag.nl](http://www.atag.nl) of [www.pelgrim.nl](http://www.pelgrim.nl);
  - een aanspraak voor vervanging dient onderbouwd te worden middels de volgende bescheiden:
    - (i) een kopie van een brief van bijvoorbeeld de rijksoverheid, de gemeentelijke overheid, de gasleverancier of enige andere betrokken officiële instantie waarin het eenzijdig besluit om de woning van het gasnetwerk af te koppelen uitdrukkelijk is vastgelegd;
    - (ii) een kopie van de oorspronkelijke aankoopnota van de inbouw-gaskookplaat die op naam gesteld dient te zijn van de bewoner;
  - op deze regeling kan aanspraak gemaakt worden in verband met aankopen vanaf 1 juni 2018;
  - bij omruiling wordt de gaskookplaat het eigendom van ATAG Benelux.
  - deze regeling geldt slechts voor de oorspronkelijke koper van de inbouw-gaskookplaat. De regeling is niet overdraagbaar aan een eventuele opvolgende bewoner.
- 7.3 De regeling beperkt zich tot de inbouw-gaskookplaat zelf. Eventuele voorrijkosten, kosten in verband met de eventuele aanpassing van de keuken en/of het elektriciteitsnetwerk in huis worden niet door ATAG Benelux gedragen.
- 7.4 De vervangende inductiekookplaat wordt geleverd met een fabrieksgarantie van twee (2) jaar, tenzij er sprake is van een langere resterende garantieperiode in verband met de oorspronkelijke aankoop, dan geldt de duur van de resterende garantieperiode.
- 7.5 Indien de Consument bij vervanging een ander ATAG of Pelgrim Product wenst dan het door ATAG Benelux voorgestelde Product is dat mogelijk. Alsdan zal ATAG Benelux de Consument een voorstel tot bijbetaling doen.
- 7.6 Deze regeling beperkt zich tot omruiling van het oorspronkelijke Product. Het is niet mogelijk om in plaats van de omruiling aanspraak te maken op een financiële tegemoetkoming.

## 8. Privacywetgeving en cookies

8.1 De gegevens en informatie die de Consument aan ATAG Benelux verstrekt, en ATAG Benelux verzamelt, zal ATAG Benelux zorgvuldig, vertrouwelijk en volgens de geldende privacywetgeving bewaren en verwerken.

- 8.2 De gegevens van een eventuele servicehistorie van de Consument zullen gedurende een periode van in ieder geval tien (10) jaar door ATAG Benelux worden bewaard, of zoveel langer bij een verwachte langere levensduur van het geregistreerde Product.
- 8.3 ATAG Benelux zal de persoonsgegevens van de Consument uitsluitend en alleen gebruiken in het kader van de uitvoering van zijn leveringsplicht, het afhandelen van een klacht of het verrichten van service, tenzij de Consument expliciet toestemming heeft gegeven voor ander gebruik.
- 8.4 ATAG Benelux zal de persoonsgegevens van de Consument niet uitlenen, verhuren of verkopen of op enige andere wijze openbaar te maken.
- 8.5 Bij het bezoeken van onze website(s) kan ATAG Benelux informatie van de Consument over het gebruik van de website verzamelen door middel van cookies. De informatie die ATAG Benelux verzamelt middels cookies kan voor functionele, analytische reclamedoeleinden of (re)marketing worden gebruikt.
- 8.6 Indien op grond van een wettelijke bepaling of een rechterlijke uitspraak ATAG Benelux gehouden is vertrouwelijke informatie aan derden te verstrekken, en ATAG Benelux zich ter zake niet kan beroepen op een wettelijk dan wel door de bevoegde rechter erkend of toegestaan recht van verschoning, dan is ATAG Benelux niet gehouden tot schadevergoeding of schadeloosstelling. Tevens is de Consument niet gerechtigd tot ontbinding van de Overeenkomst op grond van enige schade die hierdoor is ontstaan.

## 9. Toepasselijk recht en geschillen.

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