

## ALGEMENE SERVICE- EN GARANTIEVOORWAARDEN VAN ATAG N.V. tevens h.o.d.n. ATAG Benelux

Statutaire zetel gevestigd Atomveldstraat 10, 9450 Denderhoutem

### 1. Toepasselijkheid en definities.

1.1 Op alle door ATAG N.V., gevestigd te Denderhoutem, tevens handelend onder naam ATAG Benelux (hierna: "ATAG Benelux"), 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:

- Consument: een natuurlijk persoon die een Product of Producten van een Verdelers, of direct van ATAG Benelux, afneemt en daarbij niet handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf.
- Fabrieksgarantie: de door ATAG Benelux aan Verdelers en/of Consument te verstrekken 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 Verdelers 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 huishoudelijk 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.
- Servicetechniek: werknemer van de Servicedienst die belast is met de uitvoering van de Service- en Garantievoorwaarden.
- Verdelers: een door ATAG Benelux erkende verdelers die op grond van een Overeenkomst Product(en) van ATAG Benelux afneemt met als doel de verkoop van deze Product(en) aan Consumenten.
- 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). Service forfait wordt 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 huishoudelijk 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 opgestelde Algemene Verkoop- en Leveringsvoorwaarden van ATAG N.V. maken een onverbreekelijk deel uit van deze Service- en Garantievoorwaarden.

### 2. De termijn & dekking.

2.1 De Fabrieksgarantie is alleen van toepassing op (een) Product(en) die daadwerkelijk aanwezig is (zijn) in België op één (woon)adres en die geleverd zijn door ATAG Benelux of door een Verdelers 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 datum aankoop van een Product of Producten door een Consument voor haar rekening gebreken aan dat Product te herstellen en/of te doen herstellen. De Fabrieksgarantie omvat reparatie (arbeidsloon), onderdelen en service forfait.

2.3 Voor Klein huishoudelijke apparaten wordt de Fabrieksgarantie uitgevoerd door de aanlevering van het defecte Product bij de Verdelers, behoudens mededeling van ATAG Benelux dat dit moet geschieden bij de Servicedienst van ATAG Benelux.

2.4 Bij aankoop van een Product 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 hetzelfde merk ATAG, hetzelfde merk Pelgrim in één en dezelfde transactie via een Verdelers 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 een door ATAG Benelux erkende Verdelers. Lijsten 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 omdat dit niet is geschied door een professioneel erkend montagebedrijf volgens de geldende schriften.

2.7 ATAG Benelux kan de Fabrieksgarantie of de Verlengde Garantie geheel en/of gedeeltelijk niet doen gelden en/of deels doen gelden, zulks ter beoordeling van ATAG Benelux, indien:

- a. de Verdelers en/of Consument niet kan aantonen wanneer het Product is aangekocht;
- b. het gebrek niet binnen twee (2) maanden na ontdekking door de Verdelers en/of Consument bij ATAG Benelux is gemeld;

- c. het Product meer dan twee (2) jaar uit het assortiment is, blijkens de laatste productbrochure waarin het Product vermeld is geweest;
  - d. het Product ingebouwd is geweest in de showroom van een Verdelers 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 wordt 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 Verdelers en/of Consument de door hem betaalde aankoopprijs terug te betalen.
- 2.9 ATAG Benelux hanteert ten aanzien van specifieke Producten of delen van Producten afwijkende garantievoorwaarden en/of afwijkende garantietermijnen. 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 de artikelen 2.4 en 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 Voorwaarden 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 aangekocht van een Verdelers of rechtstreeks van ATAG Benelux en moet de Consument, of een derde handelend namens de Consument (bijvoorbeeld de Verdelers), de typenummers, eventuele serienummers en NAW gegevens binnen dertig (30) dagen na installatie registreren via [www.asko.be](http://www.asko.be), [www.ataq.be](http://www.ataq.be), [www.pelgrim.be](http://www.pelgrim.be), [www.etna.be](http://www.etna.be) of [www.hisense.be](http://www.hisense.be) of telefonisch melden via het hoofdnummer van ATAG Benelux.
- 3.3 Reparaties aan de Producten mogen enkel 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.
- 3.5 Als er kosten voor het bezoek verschuldigd zijn dan dienen deze bij voorkeur betaald te worden in contanten of via bankcontact tijdens het bezoek. Er kan ook middels een factuur betaald worden. Hiervoor worden echter wel 10 euro (excl. BTW) administratiekosten in rekening gebracht.

### 4. Reparatie en eventuele vervanging van een Product.

- 4.1 Op alle reparaties die buiten de garantie vallen wordt een garantie gegeven van een (1) 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/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 verstreken 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- en 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 Servicetechniek 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 service forfait en minimaal een half uur arbeidsloon volgens, op dat moment, geldende tarieven in rekening worden gebracht. Indien inbouw situaties 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 inbouw situaties.
- 5.5 In gevallen waarin deze Voorwaarden niet voorzien, of waarin de uitkomst naar redelijke maatstaven voor de Consument onredelijk is, kan ATAG Benelux de Consument een voorstel op basis van coulance bieden.

### 6. Algemene bepalingen

- 6.1 De aansprakelijkheid jegens Verdelers 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 bestaat.
- 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 Verdelers 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.
- 6.3 Overeenkomstig de bepalingen van de milieubeleidsvereenkomsten betreffende de uitvoering van de aanvaardingsplicht voor afgedankte elektrische- en elektronische apparaten, gesloten tussen enerzijds het Brussels Hoofdstedelijk Gewest, het Vlaamse Gewest en het

Waalse Gewest en anderzijds de representatieve organisaties die de industrie en de distributie vertegenwoordigen, zal de leverancier als aparte post op de factuur een zgn. wettelijke recyclagebijdrage, goedgekeurd door de gewestelijke autoriteiten, in rekening brengen met betrekking tot de producten die onder het toepassingsgebied vallen van de gewestelijke reglementering inzake aanvaardingsplicht. De gebruikelijke kortingen, al dan niet vermeld in deze algemene voorwaarden zijn niet van toepassing op deze wettelijke recyclagebijdragen.

- 6.4 Deze Voorwaarden zijn beschikbaar in het Nederlands en in het Frans. In geval van een verschil in betekenis is de Nederlandse tekst bepalend.

#### **7. Toepasselijk recht en geschillen.**

- 7.1 Op de tussen ATAG Benelux en de Verdelers en/of Consumenten bestaande rechtsverhouding is het Belgisch recht van toepassing.
- 7.2 In geval van een geschil tussen ATAG Benelux en een Verdelers en/of Consument zijn enkel het Vrederecht te Aalst, de Rechtbank van Koophandel te Dendermonde, afdeling Aalst en de Rechtbank van eerste Aanleg te Dendermonde bevoegd.