

**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. Algemeen

Wij danken u voor de aanschaf van een 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. U kunt deze vinden op de websites van onze merken ATAG, Pelgrim, ETNA, ASKO en Hisense.

ATAG 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 ATAG 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 onderhoudsvorschriften. Ingeval van een onverhoopte storing geeft de gebruikshandleiding u de nodige handreikingen om de storing zelf op te lossen.

Deze fabrieksgarantie is alleen van toepassing op producten die daadwerkelijk aanwezig zijn op een (woon)adres in Nederland en die geleverd zijn door ATAG Benelux of door een erkende dealer van ATAG Benelux. Lijsten van erkende dealers zijn in te zien op de website(s) die genoemd zijn in de voettekst.

Een eigenaar van een product kan alleen rechten ontleen aan deze service- en garantievoorwaarden indien het betreffende apparaat is ingevoerd in Nederland door ATAG Benelux en dientengevolge ook gecertificeerd is voor gebruik in Nederland. Dergelijke apparaten zijn te herkennen aan de typenummers, welke te vinden zijn op de website(s) van de betreffende merken.

Reparaties aan apparatuur mogen slechts verricht worden door de servicedienst van ATAG Benelux of door ATAG 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 ATAG Benelux.

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

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. ATAG 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 ATAG 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 ATAG Benelux, dit onvoldoende aan kan tonen zal ATAG 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.

Wij wijzen u op de mogelijkheid om in verband met uw apparaten deel te nemen aan onze Garantie Plus Regeling (zie artikel 7).

2. Wat is de termijn van de fabrieksgarantie?

ATAG Benelux hanteert ten aanzien van haar producten fabrieksgarantie gedurende een periode van twee (2) jaar. Dit geldt eveneens voor accessoires en B-keuze/"refurbished" apparatuur. Plasmafilters ten behoeve van afzuigkappen worden beschouwd als accessoire.

Verbruiks- en slijtgedelen

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

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 *slijtgedelen* die vanwege het gebruik op enig moment aan vervanging toe zijn, voorbeelden hiervan zijn deurrubbers, waterpompen 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 slijtgedelen 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 ATAG 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 in de voettekst vermelde websites;
- 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 blijkens 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 websites die zijn vermeld in de voettekst.

3. Wat wordt er gedekt onder de fabrieksgarantie?

- 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.
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.

In het geval het niet-reparabele product vervangen wordt door een product met duidelijk betere specificaties kan ATAG Benelux een aanvullende vergoeding verlangen.

In overleg met de consument kan ATAG Benelux het defecte product vervangen door eenzelfde of gelijkwaardig B-keuze/refurbished product waarvan de zichtzijden niet beschadigd zijn en waarop de volledige resterende fabrieksgarantie toepassing vindt.

- b) 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.
- c) In plaats van reparatie of vervanging van een defect product, kan ATAG Benelux de consument de keuze geven om het defecte product terug nemen en aan de consument de betaalde koopprijs vergoeden.
- d) 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 coulance bieden.
- e) In geval van een B-keuze/refurbished/gebruikt/outlet apparaat is de fabrieksgarantie beperkt tot uitsluitend de technische delen.
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?

ATAG 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 ATAG 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 ATAG 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 onderhoudsvoorschriften 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 ATAG Benelux of anderszins erkend installatiebedrijf volgens de geldende inbouwvoorschriften;
- c) reparaties of pogingen daartoe door anderen dan de servicedienst van ATAG Benelux of door ATAG 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 ATAG Benelux geautoriseerde (besturings)software en/of apps;
- g) het niet (tijdig) installeren van updates van door ATAG 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 ATAG 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 ATAG Benelux zijn gemeld.

6. Specifieke bepalingen per merk

ASKO

Indien een apparaat van het merk ASKO is voorzien van een borstelloze motor dan geldt voor dit onderdeel een fabrieksgarantie van 10 jaar, te rekenen vanaf de datum van levering van het apparaat.

HISENSE audio visuele apparatuur

Van gratis reparatie en/of vervanging zijn uitgesloten:

- apparaat waarbij instellingen in de zogenaamde "service menu's" (dat wil zeggen verborgen menu's waarbinnen instellingen gewijzigd kunnen worden die niet toegankelijk zijn voor gebruikers) zijn aangepast;
- apparaten die op enige wijze zijn gemodificeerd, waaronder mede begrepen het installeren van software van derden waarvoor geen schriftelijke goedkeuring is verkregen van ATAG Benelux;
- gebruikelijke slijtage van (mechanische en/of elektronische) delen die vanwege hun aard of werking onderhevig zijn aan slijtage, zoals bijvoorbeeld klepjes, bedieningselementen of stekkeraansluitingen;
- problemen die voorkomen of opgelost hadden kunnen worden door het uitvoeren van software-updates of reparatiesoftware;
- "dode pixels" of beeldvervalsingen die binnen de fabriekstoleranties en/of de toleranties van de van toepassing zijnde ISO normen vallen;
- storingen die het gevolg zijn van het antenne-, wifi- of (internet)kabelsignaal.

7. Garantie Plus Regeling

Voor bepaalde apparatuur kent ATAG Benelux een Garantie Plus Regeling.

De Garantie Plus Regeling vangt aan direct na afloop van de fabrieksgarantieperiode, mits u de apparatuur uiterlijk 1 (één) maand na levering heeft geregistreerd.

De voorwaarden voor de Garantie Plus Regeling zijn te vinden op de in de voettekst genoemde websites. Middels deze websites kunt u de apparatuur ook registreren.

8. Overige bepalingen en regelingen

Privacywetgeving en cookies

- a) 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.
- 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 ATAG Benelux worden bewaard.
- c) ATAG Benelux zal de persoonsgegevens van de consument uitsluitend en alleen gebruiken in verband met het doel waarvoor ze zijn verzameld tenzij de consument expliciet toestemming heeft gegeven voor ander gebruik.
- d) Het uitgebreide privacy statement van ATAG Benelux is te vinden op de in de voettekst vermelde websites.

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 ATAG Benelux het recht om het starttarief in rekening te brengen.

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 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.
- b) In geval van beweerde schade ten gevolge van reparatiewerkzaamheden, niet zijnde schade aan het gerepareerde apparaat zelf, houdt ATAG 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 ATAG Benelux en de afnemer en/of consument bestaande rechtsverhouding is Nederlands recht van toepassing.
- b) 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.
- c) 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.

VOORWAARDEN GARANTIE PLUS REGELING ATAG Nederland B.V. tevens h.o.d.n. "ATAG Benelux"

1. Algemeen

Wij danken u voor de aanschaf van een of meerdere van onze producten. Wij verstrekken op onze producten fabrieksgarantie. Voor de voorwaarden en bepalingen van deze fabrieksgarantie verwijzen wij u naar onze Algemene Service- en Garantievoorwaarden, gedeponeerd bij de Kamer van Koophandel Centraal Gelderland onder nummer 24279246 (hierna ook te noemen "Garantievoorwaarden") en te downloaden via de websites die zijn vermeld in de voettekst.

De Garantie Plus Regeling is van toepassing op apparaten die zijn geleverd aan een consument vanaf 1 januari 2023. Voor apparaten die zijn geleverd voor deze datum gelden onze Service- en Garantievoorwaarden die op de datum van levering van toepassing waren. U kunt deze vinden op de websites van onze merken ATAG, Pelgrim, ETNA, ASKO en Hisense.

ATAG Benelux heeft naast apparatuur ook accessoires en andersoortige producten in het assortiment. **De Garantie Plus Regeling is uitsluitend van toepassing op apparatuur.** Apparatuur kenmerkt zich doordat deze aangesloten kan worden op de elektriciteitsvoorziening.

De Garantie Plus Regeling is niet van toepassing op B-keuze/"refurbished" apparatuur.

U heeft recht op deelname aan de Garantie Plus Regeling indien u een apparaat van een van onze merken heeft gekocht, u deze heeft geregistreerd binnen de termijn zoals vermeld in onze Garantievoorwaarden en u recht heeft (gehad) op fabrieksgarantie uit hoofde van de Garantievoorwaarden.

Een eigenaar van een product kan alleen rechten ontleen aan deze Garantie Plus Regeling indien het betreffende apparaat is ingevoerd in Nederland door ATAG Benelux en dientengevolge ook gecertificeerd is voor gebruik in Nederland. Dergelijke apparaten zijn te herkennen aan de typenummers, welke te vinden zijn op de website(s) van de betreffende merken.

De rechten uit de Garantie Plus Regeling zijn strikt persoonlijk en alleen de eerste eigenaar van een apparaat kan hier rechten aan ontleen.

Bij verkoop van een particuliere woning, waarin apparaten in een keuken zijn gemonteerd kunnen de rechten die een eigenaar uit hoofde van de Garantie Plus Regeling 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.

Reparaties aan apparaten mogen slechts verricht worden door de servicedienst van ATAG Benelux of door ATAG Benelux geautoriseerde derden. Reparaties aan apparaten worden in de regel bij de consument thuis uitgevoerd. Indien er bij reparatie aan een apparaat onderdelen worden vervangen, worden de oude onderdelen eigendom van ATAG Benelux.

Bij registratie onder de Garantie Plus Regeling krijgt u digitaal een Bewijs van Registratie. Wij adviseren u om deze bij de aankoopnota of bewijs van levering te bewaren. Bij een eventueel monteursbezoek zal hier naar gevraagd worden.

Welke rechten krijgt u vanwege de Garantie Plus Regeling en welke kosten worden in rekening gebracht?

De Garantie Plus Regeling geeft, met inachtneming van de hierna genoemde voorwaarden en bepalingen recht op reparatie van defecte apparatuur.

Uw kosten onder de Garantie Plus Regeling:

- a) Bij deelname aan de Garantie Plus Regeling betaalt u een vast **Garantie Plus Tarief *)** per monteursbezoek, tenzij blijkt dat de noodzakelijke reparatie blijkens deze voorwaarden niet gedekt is onder de Garantie Plus Regeling.
- b) Slijtagedelen (zoals hierna omschreven) die worden vervangen tijdens een monteursbezoek worden niet in rekening gebracht.

Kosten die niet zijn gedekt onder de Garantie Plus Regeling:

- a) Voor reparaties die ingevolge deze voorwaarden niet vallen onder de dekking van de Garantie Plus Regeling, of gebreken die zijn gemeld na afloop van de periode waarin de Garantie Plus Regeling van toepassing is, betaalt u ons **starttarief *)**. Slijtagedelen die vervangen worden, worden eveneens in rekening gebracht.
- b) Eventuele vervanging van verbruiksdelen (zoals hierna omschreven) valt niet onder de Garantie Plus Regeling en deze worden derhalve in rekening gebracht.

*) Het op enig moment van toepassing zijnde **starttarief** en **Garantie Plus Tarief** worden gepubliceerd op de websites die zijn vermeld in de voettekst.

Indien een afspraak gemaakt wordt voor een monteursbezoek voor de reparatie van meerdere apparaten die in één woning aanwezig zijn, dan betaalt u slechts éénmaal het Garantie Plus Tarief of het Starttarief (afhankelijk welke van toepassing is op de situatie).

Herhaalbezoek:

Wij garanderen een reparatie gedurende een periode van 12 maanden. De kosten van een herhaalbezoek binnen deze termijn die direct verband houden met, of een gevolg zijn van, de voorgaande reparatie worden niet in rekening gebracht, tenzij een van de uitsluitingen zoals genoemd in artikel 4 van deze voorwaarden van toepassing is.

Behoudens op grond van de uitsluitingen en/of bijzondere bepalingen zoals vermeld in deze voorwaarden worden er geen additionele kosten in rekening gebracht.

De Garantie Plus Regeling beoogt uitdrukkelijk geen verlenging van de fabrieksgarantie te zijn.

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 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.

2. Wat zijn de termijnen onder de Garantie Plus Regeling?

De Garantie Plus Regeling treedt in werking na afloop van de fabrieksgarantie.

ATAG Benelux hanteert binnen de Garantie Plus Regeling de volgende termijnen ten aanzien van haar apparatuur:

- Apparatuur van het merk ASKO: 3 jaar
- Apparatuur van het merk ATAG: 3 jaar of 6 jaar*)
- Apparatuur van het merk PELGRIM: 3 jaar of 6 jaar*)
- Inbouwapparatuur van het merk ETNA: 3 jaar
- Vrijstaande apparatuur van het merk ETNA: 3 jaar

*) U heeft recht op deelname aan de Garantie Plus Regeling indien:

- a) voor de duur van drie (3) jaar: u een, twee of drie apparaat/apparaten van een van onze merken heeft aangeschaft; of
- b) voor de duur van zes (6) jaar: u tenminste vier (4) apparaten uit het inbouwassortiment van hetzij het merk ATAG, hetzij het merk PELGRIM heeft aangeschaft in één koop bij ATAG Benelux of bij een erkende dealer van ATAG Benelux (een combinatie van apparatuur van deze merken kwalificeert niet voor de Garantie Plus Regeling); of
- c) de Garantie Plus Regeling u uit hoofde van bijvoorbeeld een speciale actie is aangeboden en aan de voorwaarden van deze actie is voldaan.

In alle gevallen geldt dat u het apparaat of de apparaten binnen 4 weken na de datum van levering bij ons heeft geregistreerd middels de in de voetnoot genoemde websites.

Plasmafilters ten behoeve van afzuigkappen kunnen wel worden geregistreerd in het kader van de Garantie Plus Regeling, maar worden niet beschouwd als een apart apparaat in verband met de telling van artikel 2b

Voor bepaalde apparaten (of delen daarvan):

- a) kan de termijn van de Garantie Plus Regeling worden beperkt door het aantal gebruikscycli. Indien dit het geval is, zal dit expliciet worden vermeld;
- b) 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.

3. Wat wordt er gedekt onder de Garantie Plus Regeling?

- a) Indien een apparaat een defect vertoont gedurende de periode waarop de Garantie Plus Regeling van toepassing is: eventuele reparatie van het apparaat indien dit redelijkerwijs mogelijk is, behoudens de gevallen en omstandigheden die in deze voorwaarden zijn uitgesloten;
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.
- b) In gevallen waarin het apparaat defect is en reparatie niet meer mogelijk blijkt volgens de bevindingen van ATAG Benelux kan ATAG Benelux de consument (onverplicht) een voorstel doen voor een vervangend apparaat;
- c) In geval van vervanging van een defect apparaat door een nieuw apparaat blijft de oorspronkelijke datum van levering gelden voor de bepaling van de resterende termijn onder deze Garantie Plus Regeling;
- d) 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 coulance bieden.

4. Wat valt niet onder de Garantie Plus Regeling?

De volgende apparaten zijn uitgesloten van de Garantie Plus Regeling

- a) apparaten waarvan de consument redelijkerwijze niet kan aantonen wanneer het apparaat is gekocht of geleverd (bijvoorbeeld middels een aankoopfactuur of opleverstaat);
- b) apparaten die niet zijn geregistreerd binnen de daartoe bepaalde termijn;
- c) apparaten die worden gebruikt onder omstandigheden waarvoor het apparaat niet bedoeld is, hieronder begrepen het gebruik in een professionele omgeving van voor huishoudelijk gebruik vervaardigde apparaten;
- d) apparaten die worden verhuurd (en dus geen eigendom zijn van huurder);
- e) apparaten die zijn gemonteerd in niet-huishoudelijke omgevingen zoals vakantiewoningen, opvanglocaties of woningen bedoeld voor telkenmale kortstondige verhuur;
- f) apparaten die op het moment van aankoop meer dan twee (2) jaar uit het assortiment zijn;
- g) apparaten die als gebruikt apparaat zijn gekocht (behoudens het vermelde onder 1). Hieronder zijn tevens bedoeld apparaten die gebruikt zijn in de showroom van een dealer voor het geven van bijvoorbeeld kookdemonstraties;
- h) ondersteuning van eventueel geïnstalleerde besturings- en beveiligingssoftware. Voor de regeling hiervan verwijzen wij naar onze Garantievoorwaarden.

Uitgesloten van de Garantie Plus Regeling zijn defecten, verlies en/of beschadigingen van (delen van) het apparaat als gevolg van:

- a) het niet naleven van de gebruiks-, installatie- en/of onderhoudsvoorschriften zoals beschreven in de gebruikshandleiding van het betreffende apparaat, zoals bijvoorbeeld sterke verontreiniging en/of verkeerd onderhoud en/of niet uitgevoerd regulier onderhoud aan het apparaat 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 ATAG Benelux of anderszins erkend service-/installatiebedrijf volgens de geldende installatievoorschriften;
- c) reparaties of pogingen daartoe door anderen dan de servicedienst van ATAG Benelux of door ATAG Benelux erkende dealer- of service/installatiebedrijven;
- d) ruwe of oneigenlijke behandeling van een apparaat;
- 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 ATAG Benelux geautoriseerde (besturings)software en/of apps;
- g) het niet (tijdig) installeren van updates van door ATAG 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 apparaat vallen of het gebruik van het apparaat onder omstandigheden waarvoor het apparaat niet bedoeld is, hieronder begrepen het gebruik in een professionele omgeving van voor huishoudelijk gebruik vervaardigde apparaat.

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) glasbreuk, krassen op glazen delen, defecte LED-, halogeen- en TL verlichting (tenzij de consument deze verlichting naar het oordeel van ATAG Benelux zelf niet eenvoudig kan vervangen), alsmede accessoires;

- d) slijtage van kunststof-, keramische- en/of rubberdelen. Alleen slijtagedelen die buiten de fabrieksspecificaties vallen komen voor (gratis) vervanging in aanmerking;
- e) gebreken die niet binnen twee (2) maanden na constatering bij ATAG Benelux zijn gemeld.

5. Overige bepalingen en regelingen

Privacywetgeving en cookies

- a) 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.
- 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 Garantie Plus Regeling door ATAG Benelux worden bewaard.
- c) ATAG Benelux zal de persoonsgegevens van de consument uitsluitend en alleen gebruiken in verband met het doel waarvoor ze zijn verzameld tenzij de consument expliciet toestemming heeft gegeven voor ander gebruik.
- d) Het uitgebreide privacy statement van ATAG Benelux is te vinden op de in de voettekst vermelde websites.

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.

Hier toe 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 volwassene 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/of storingen aan het licht brengen heeft ATAG Benelux het recht om het starttarief in rekening te brengen.

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 ATAG Benelux die voortvloeien uit deze voorwaarden, is beperkt tot het bedrag waarop in het desbetreffende geval uit hoofde van de door ATAG 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 ATAG Benelux zich het recht voor om een onafhankelijke schade-expert in te schakelen teneinde de schade vast te stellen.

6. Toepasselijk recht en geschillen

- a) Op de tussen ATAG Benelux en de afnemer en/of consument bestaande rechtsverhouding is Nederlands recht van toepassing.
- b) 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.
- c) 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.