

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 Nederland"), 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 Nederland erkende afnemer die op grond van een Overeenkomst Product(en) van ATAG Nederland 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 Nederland, afneemt en daarbij niet handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf.
 - Fabrieksgarantie: de door ATAG Nederland aan Afnemer en 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 Nederland en de Afnemer en/of Consument ter zake van de verkoop en levering van één of meerdere Producten.
 - Product of Producten: keukeninbouwapparatuur, vrijstaande keukenapparatuur en/of Klein huishoudelijke apparatuur van de merken Atag, Pelgrim of Etna, alsmede alle eventuele door ATAG Nederland te verrichten diensten.
 - Schriftelijk: een brief, fax, e-mail of akte.
 - Servicedienst: serviceorganisatie van ATAG Nederland, of een door ATAG Nederland 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 Nederland, 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 vrijstaande keukenapparatuur en Klein huishoudelijke apparaten, tenzij dit expliciet vermeld is in de productenbrochure of in deze Service- en Garantievoorwaarden.
Amerikaanse koelkasten van het merk ATAG vallen onder de Verlengde Garantie. Verlengde Garantie is alleen overdraagbaar aan derden indien de geregistreerde Producten (zoals bedoeld in artikel 2.6 sub a) gemonteerd blijven op geregistreerde (woon) adres en de derde(n) zich als nieuwe eigenaar bij ATAG 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 Nederland zijn overeengekomen dan wel Schriftelijk door ATAG Nederland 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 maken uitdrukkelijk een onverbrekelijk 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 Nederland op één (woon)adres in één keuken.
- 2.2 ATAG Nederland verplicht zich om gedurende de eerste twee (2) jaar na datum 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 Nederland dat dit dan moet geschieden bij de Servicedienst van ATAG Nederland.
- 2.4 Bij aankoop van een Product uit het inbouwassortiment 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 tevens van toepassing op vrijstaande keukenapparatuur van de merken Pelgrim en ATAG, tenzij in de betreffende productbrochures expliciet anders is vermeld.
- 2.5 Bij aankoop door een Consument van tenminste vier (4) Producten behorende tot het inbouwassortiment in één en dezelfde transactie van het merk Atag, het merk Pelgrim 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 Nederland zijn geregistreerd;
 - b. de Producten niet zijn aangekocht bij een door ATAG Nederland erkende Afnemer;
 - c. er sprake blijkt te zijn van een montage- en/of installatiefout van de Producten omdat dit niet is geschied door een professioneel erkend bedrijf volgens de geldende ivoorschriften;
- 2.7 ATAG Nederland kan de Fabrieksgarantie of de Verlengde Garantie geheel en/of gedeeltelijk niet doen gelden, zulks ter beoordeling van ATAG Nederland, 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 Nederland is gemeld;
 - c. het Product meer dan twee (2) jaar uit het assortiment is, bijkens de laatste productbrochure waarin het Product vermeld is geweest;
 - d. het Product ingebouwd is geweest in de showroom van een Afnemer 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 apparaten-wand 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 Nederland gerechtigd om - uitsluitend ter beoordeling van ATAG Nederland - het geleverde Product terug te nemen en aan de Afnemer en/of Consument de door hem betaalde koopprijs terug te betalen.
- 2.9 ATAG Nederland hanteert ten aanzien van specifieke Producten of delen van Producten afwijkende garantievooraarden en/of afwijkende garantietermijnen. Indien dit het geval is zal hiervan melding gemaakt worden in de betreffende productbrochure.
- 3. De Service- en Garantievooraarden**
- 3.1 Aan deze Service- en Garantievooraarden kunnen alleen rechten worden ontleend indien de Producten op deskundige wijze door een erkend installateur en/of door ATAG Nederland 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 Afnemer of rechtstreeks van ATAG Nederland en moet de Consument, of een derde handelend namens de Consument (bijvoorbeeld de Afnemer), de typenummers, eventuele 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.
- 3.3 Reparaties aan de Producten mogen slechts verricht worden door de Servicedienst van ATAG Nederland. 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 Nederland.
- 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/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 Nederland 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 onderhoudsvoorschriften zoals beschreven in de gebruikshandleiding van het betreffende Product, waaronder doch niet uitsluitend bedoeld ruw of oneigenlijke behandeling van het Product of sterke verontreiniging verkeerd onderhoud of niet uitgevoerd regulier onderhoud;
 - montage- en installatiefouten;
 - reparaties of pogingen daartoe door anderen, dan de Servicedienst van ATAG Nederland;
 - 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 Nederland 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 Nederland, worden de hierdoor ontstane extra servicekosten in rekening gebracht.
- 5.4 ATAG Nederland 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 (onverplicht) de Consument een voorstel op basis van coullance bieden.
- 6. Algemene bepalingen**
- 6.1 De aansprakelijkheid jegens Afnemer en/of Consument voor schade die ontstaat als gevolg van het al dan niet uitvoeren van de verplichtingen van ATAG Nederland die voortvloeien uit de Service- en Garantievooraarden, is beperkt tot het bedrag waarop in het desbetreffende geval uit hoofde van de door ATAG Nederland gesloten aansprakelijkheidsverzekering(en) aanspraak bestaat.
- 6.2 Indien enige bepalingen van deze Service- en Garantievooraarden onwettig, ongeldig of onafdwingbaar zijn, zullen de overige Voorwaarden onverminderd van kracht blijven. ATAG Nederland en de Afnemer 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. Toepasselijk recht en geschillen.**
- 7.1 Op de tussen ATAG Nederland en de Afnemer en/of Consument bestaande rechtsverhouding is Nederlands recht van toepassing.
- 7.2 In geval van een geschil tussen ATAG Nederland en een Afnemer en/of Consument is uitsluitend de rechtbank Arnhem bevoegd in eerste aanleg daarvan kennis te nemen, tenzij ATAG Nederland er de voorkeur aan geeft te dagvaarden voor de rechtbank van de vestigingsplaats van de Afnemer of Consument.
- 7.3 In geval van een geschil tussen ATAG Nederland en de Consument kan de Consument een procedure tegen ATAG Nederland 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.