BEZZERA CARE - 5 JAHRE SICHERHEIT

2 Jahre vollständige kommerzielle Garantie + 3 weitere Jahre Teilegarantie

Fassung: 15. September 2026

Eine gute Espressomaschine ist dafür gemacht, viele Jahre Freude zu bereiten. Sollte dennoch einmal etwas nicht stimmen, möchten wir Sie nicht ohne Kaffee dastehen lassen. Zunächst versuchen wir, das Problem gemeinsam mit Ihnen aus der Ferne zu lösen. Gelingt dies nicht, stellen wir Ihnen in den ersten beiden Jahren vorübergehend ein Leihgerät zur Verfügung, während Ihre eigene Maschine bei uns geprüft und repariert wird. Auch danach bleiben wir für Sie da - mit drei weiteren Jahren Garantie auf abgedeckte Teile.

Nachstehend erläutern wir verständlich, was Sie von Bezzera 1901 erwarten können und welche Informationen wir benötigen, um Ihnen gut zu helfen.

1. Ihre gesetzlichen Rechte bleiben immer bestehen

Bezzera Care ist eine kommerzielle Garantie von Bezzera 1901. Sie gilt zusätzlich zur gesetzlichen Gewährleistung und schränkt Ihre gesetzlichen Rechte niemals ein.

Als Verbraucher haben Sie stets Anspruch auf ein Produkt, das dem entspricht, was Sie unter Berücksichtigung unter anderem des Preises, der Beschreibung und der zu erwartenden Lebensdauer vernünftigerweise erwarten dürfen. Diese gesetzlichen Rechte können auch nach Ablauf von Bezzera Care fortbestehen.

Liegt ein berechtigter gesetzlicher Gewährleistungsanspruch vor, gelten die gesetzlich vorgesehenen kostenlosen Abhilfen. Etwaige nachstehende Bestimmungen über kostenpflichtige Arbeit, Prüfung oder Transport lassen diese Rechte unberührt.

2. Bezzera Care auf einen Blick

Für Verbraucher, die bei Bezzera 1901 eine neue Espressomaschine kaufen und in deren Angebot oder Auftragsbestätigung „Bezzera Care“ vor dem Kauf ausdrücklich als eingeschlossene Leistung genannt ist, gilt ab dem Lieferdatum:

- Jahr 1 und 2: vollständige kommerzielle Garantie auf abgedeckte Material-, Herstellungs- und Montagefehler, einschließlich notwendiger Teile, Arbeitskosten und notwendiger Transportkosten;
- Jahr 1 und 2: unser Leihservice mit einem vorübergehenden Ersatzgerät, wenn das Problem nicht aus der Ferne gelöst werden kann und nach den verfügbaren Informationen wahrscheinlich von der Garantie abgedeckt ist;
- Jahr 3, 4 und 5: zusätzliche kommerzielle Garantie auf abgedeckte Teile. Das Teil wird kostenlos bereitgestellt; Prüfung, Arbeitskosten und Transport trägt der Kunde, es sei denn, nach dem Gesetz besteht Anspruch auf eine weitergehende kostenlose Abhilfe.

Die zusätzliche Teilegarantie endet fünf Jahre nach dem ursprünglichen Lieferdatum.

Bezzera Care gilt ausschließlich für Produkte, für die diese Garantie vor Vertragsschluss ausdrücklich angeboten und in die Auftragsbestätigung aufgenommen wurde. Die kommerzielle Garantie gilt für Produkte, die von Bezzera 1901 verkauft und in die Niederlande geliefert wurden. Für Kaffeemühlen gilt die vollständige kommerzielle Garantie von 24 Monaten, wenn sie ausdrücklich zugesagt wurde, nicht jedoch die zusätzliche Teilegarantie in den Jahren 3 bis 5, sofern nicht ausdrücklich schriftlich etwas anderes angegeben ist.

Der eingeschlossene Transport- und Leihservice ist auf das Hoheitsgebiet der Niederlande beschränkt. Im Rahmen der kommerziellen Garantie organisieren oder erstatten wir nur Transporte, bei denen sowohl die Abholadresse als auch die Lieferadresse in den Niederlanden liegen. Befindet sich die Maschine außerhalb der Niederlande, gilt die besondere Kostenregelung in Artikel 4A.

3. Zunächst versuchen wir, das Problem gemeinsam aus der Ferne zu lösen

Wenden Sie sich bei einer Störung immer zuerst an uns. Senden Sie uns möglichst gleich:

- die Rechnungs- oder Bestellnummer;
- Modell und Seriennummer;
- eine klare Beschreibung des Problems;
- wenn möglich Fotos oder ein kurzes Video;
- Angaben zur Wasserverwendung, Reinigung und Wartung.

Viele Probleme lassen sich durch einige gezielte Prüfungen schnell lösen. Wir können Sie daher bitten, einfache und sichere Handlungen nach unseren Anweisungen vorzunehmen. Sie müssen die Maschine nicht öffnen und dürfen keine Reparaturen ausführen, für die technische Fachkenntnisse erforderlich sind.

Benutzen Sie die Maschine nicht weiter, wenn dadurch zusätzliche Schäden oder eine unsichere Situation entstehen können.

4. Unser Leihservice in Jahr 1 und 2

Kann das Problem nicht aus der Ferne gelöst werden und handelt es sich nach den verfügbaren Informationen wahrscheinlich um einen abgedeckten Mangel, senden wir ein vorübergehendes Ersatzgerät in einer passenden Transportverpackung. Die defekte Maschine kann anschließend gemäß unseren Anweisungen in demselben Karton an uns zurückgesandt werden.

Das vorübergehende Ersatzgerät ist ein Leihgerät. Es muss nicht dasselbe Modell oder derselbe Typ wie die gekaufte Maschine sein und kann sich in Ausführung, Bedienung und Funktionen unterscheiden. Wir stellen jedoch ein sauberes, sicheres und ordnungsgemäß funktionierendes Gerät bereit, mit dem der Kunde während der Reparatur Espresso zubereiten kann.

Für diesen Service gelten folgende Vereinbarungen:

- das Leihgerät bleibt jederzeit Eigentum von Bezzera 1901;
- der Kunde verpackt die defekte Maschine mit den von uns angegebenen Teilen und Zubehörteilen und sendet sie gemäß unseren Anweisungen grundsätzlich innerhalb von 7 Tagen nach Erhalt des Leihgeräts zurück;
- wir prüfen und reparieren die eigene Maschine des Kunden und informieren ihn, wenn die Reparatur länger dauert als vernünftigerweise erwartet;
- nach Abschluss der Reparatur senden wir die reparierte Maschine zusammen mit Anweisungen und einem Rücksendeetikett für das Leihgerät zurück;
- der Kunde verpackt und sendet das Leihgerät gemäß unseren Anweisungen grundsätzlich innerhalb von 7 Tagen nach Erhalt der reparierten Maschine zurück;
- bei einem abgedeckten Anspruch und einer Maschine an einer Adresse in den Niederlanden organisieren und bezahlen wir den notwendigen Transport des Leihgeräts, der defekten Maschine, der reparierten Maschine und die Rücksendung des Leihgeräts;
- der Kunde geht sorgfältig mit dem Leihgerät um. Normale Gebrauchsspuren werden nicht berechnet. Bei Verlust oder nachweislichen Schäden durch unsorgfältigen Gebrauch oder die Nichtbeachtung unserer Anweisungen können wir nach Rücksprache angemessene Reparatur- oder Ersatzkosten berechnen, soweit dies gesetzlich zulässig ist.

Wird die defekte Maschine oder das Leihgerät nicht rechtzeitig zurückgesandt, nehmen wir zunächst Kontakt mit dem Kunden auf und setzen eine angemessene Nachfrist. Bleibt die Rücksendung danach ohne triftigen Grund aus, können wir die Rückgabe unseres Leihgeräts oder die Zahlung seines angemessenen Ersatzwerts verlangen.

Geben die erhaltenen Informationen berechtigten Anlass zu Zweifeln hinsichtlich der Ursache, des sicheren Transports oder des Garantieumfangs, dürfen wir die defekte Maschine zunächst prüfen, bevor wir den Leihservice anbieten.

Ergibt die Prüfung, dass kein Defekt vorliegt oder das Problem nachweislich weder unter die gesetzliche Gewährleistung noch unter die kommerzielle Garantie fällt, besprechen wir das Ergebnis mit dem Kunden. Die eigene Maschine des Kunden wird zurückgesandt und das Leihgerät muss an uns zurückgegeben werden. Zuvor vereinbarte angemessene Prüf- und Transportkosten können dann berechnet werden. Eine kostenpflichtige Reparatur führen wir nur nach einem gesonderten Kostenvoranschlag und entsprechender Zustimmung aus.

Ist eine Reparatur unmöglich oder kann sie uns vernünftigerweise nicht zugemutet werden, besprechen wir eine andere geeignete Abhilfe. Die gesetzlichen Rechte des Verbrauchers bleiben vollständig bestehen. Das vorübergehende Ersatzgerät geht nicht automatisch in das Eigentum des Kunden über.

Der Leihservice ändert für sich genommen nichts an der Dauer der kommerziellen Garantie. Die gesetzlichen Rechte des Verbrauchers bleiben vollständig anwendbar.

4A. Maschine außerhalb der Niederlande

Wird eine Maschine nach der ursprünglichen Lieferung oder infolge einer privaten Eigentumsübertragung außerhalb der Niederlande aufgestellt, bleibt die verbleibende kommerzielle Bezzera Care-Garantie bestehen. Für die Abwicklung von einer ausländischen Adresse aus gelten jedoch abweichende logistische Bedingungen.

Im Rahmen der zusätzlichen kommerziellen Bezzera Care-Garantie trägt der Kunde sämtliche Kosten des internationalen Versands und Transports zwischen der ausländischen Adresse und unserem benannten Servicestandort in den Niederlanden. Dies umfasst eine etwaige Transportversicherung, Zollformalitäten sowie Ein- oder Ausfuhrkosten und außerdem den Versand des Leihgeräts, der defekten Maschine, der reparierten Maschine und die Rücksendung des Leihgeräts. Organisieren wir den Transport, teilen wir die Kosten im Voraus mit und können Vorauszahlung verlangen. Ein Leihgerät wird nur nach schriftlicher Abstimmung über die praktische Abwicklung und die Kosten ins Ausland versandt.

Alternativ kann der Kunde die Maschine auf eigene Kosten an einer von uns benannten Adresse in den Niederlanden abgeben und dort wieder abholen lassen. Ab und bis zu dieser niederländischen Adresse gilt bei einem abgedeckten Anspruch in Jahr 1 und 2 der normale niederländische Leih- und Transportservice.

Diese geografische Service- und Kostenregelung gilt für die zusätzliche kommerzielle Garantie. Sie soll zwingende gesetzliche Verbraucherrechte nicht beschränken. Nur wenn zwingendes anwendbares Recht im konkreten Fall eine weitergehende kostenlose Abhilfe oder die Erstattung notwendiger Versandkosten verlangt, geht diese gesetzliche Regelung vor.

5. Welche Mängel sind abgedeckt?

Die kommerzielle Garantie gilt für Material-, Herstellungs- und Montagefehler, die bei normaler privater Nutzung auftreten.

In Jahr 1 und 2 übernehmen wir bei einem abgedeckten Mangel für den Verbraucher kostenlos:

- die notwendigen Teile;
- die Arbeitskosten für Prüfung und Reparatur;
- die notwendigen Transportkosten;
- die Reparatur oder einen geeigneten Ersatz.

Wir dürfen die vom Verbraucher gewählte Abhilfe verweigern, wenn sie unmöglich ist oder im Vergleich zu einer anderen geeigneten Abhilfe unverhältnismäßig hohe Kosten verursacht. Die gesetzlichen Vorschriften bleiben dabei anwendbar.

6. Was ist von der kommerziellen Garantie ausgeschlossen?

Die kommerzielle Garantie gilt nicht, soweit der Mangel ganz oder teilweise verursacht wurde durch:

- Kalkablagerungen oder die Verwendung ungeeigneten Wassers;
- Korrosion, Ablagerungen oder sonstige Beeinträchtigungen durch Wasser;

- nicht, falsch oder nicht rechtzeitig ausgetauschte Wasserfilter;
- unzureichende Reinigung oder versäumte Wartung;
- angesammelte Kaffee-, Milch- oder Reinigungsmittelrückstände;
- falsche, nachlässige, ungewöhnliche oder gewerbliche Nutzung einer für den Privatgebrauch verkauften Maschine;
- Herunterfallen, Stöße, Frost, Feuchtigkeit oder andere äußere Einwirkungen;
- einen falschen Strom-, Wasser- oder Abwasseranschluss;
- eine intensivere Nutzung, als für die Maschine vorgesehen ist;
- Änderungen oder Reparaturen durch nicht autorisierte Personen;
- Transportschäden infolge der Nichtbeachtung unserer Verpackungs- oder Versandanweisungen.

Regelmäßige Wartung und normaler Verschleiß sind keine Garantieleistungen. Dazu gehören beispielsweise der regelmäßige Austausch von Brühgruppendichtungen, sonstigen Dichtungen, Duschsieben, Wasserfiltern und vergleichbaren Verschleiß- oder Verbrauchsteilen.

Wir lehnen einen Anspruch nicht allein deshalb ab, weil eine Wartung erforderlich ist, ein Verschleißteil ausgetauscht werden muss oder etwas Kalk sichtbar ist. Ein Ausschluss gilt nur, soweit ein hinreichend nachweisbarer ursächlicher Zusammenhang zwischen dem betreffenden Umstand und dem Mangel besteht. Die gesetzlichen Vorschriften zur Beweislast bleiben stets anwendbar.

7. Wasserqualität und Wartung

Geeignetes Wasser und regelmäßige Wartung machen einen großen Unterschied für Geschmack, Funktion und Lebensdauer Ihrer Maschine. Der Kunde ist für eine Wasseraufbereitung verantwortlich, die der örtlichen Wasserqualität und den Vorschriften für die jeweilige Maschine entspricht. Die Maschine muss gemäß der Anleitung und unseren Wartungsempfehlungen gereinigt und gewartet werden.

Im Zusammenhang mit einem Garantieanspruch können wir um Angaben bitten zu:

- dem verwendeten Wasserfilter oder Filtersystem;
- den Zeitpunkten des Filterwechsels;
- der durchgeführten Reinigung und Wartung;
- der Nutzungsintensität der Maschine.

Stellen wir bei der technischen Prüfung Kalk, Korrosion, angesammelte Kaffeefette oder versäumte Wartung fest, halten wir dies im Prüfbericht und, soweit möglich, mit Fotos fest. Ein Anspruch darf aus diesem Grund nur abgelehnt werden, wenn die technische Prüfung hinreichend belegt, dass der Mangel dadurch ganz oder teilweise verursacht wurde.

Eine Wartung, Entkalkung oder Reinigung ist für sich genommen keine Garantieleistung.

8. Zusätzliche Teilegarantie in Jahr 3, 4 und 5

Nach Ablauf der vollständigen 24-monatigen Garantie bis fünf Jahre nach dem ursprünglichen Lieferdatum gewährt Bezzera 1901 Verbrauchern eine zusätzliche kommerzielle Garantie auf Teile der Espressomaschine.

Diese Teilegarantie gilt, wenn ein Originalteil wegen eines nachweisbaren Material-, Herstellungs- oder Montagefehlers ausgetauscht werden muss. Bezzera 1901 stellt dann das von uns festgestellte notwendige Ersatzteil kostenlos bereit.

Im Rahmen dieser zusätzlichen Garantie trägt der Kunde die Kosten für:

- Prüfung und Diagnose;
- Arbeitsleistungen für Ausbau, Einbau, Einstellung und Tests;
- Transport, Versand und etwaige Anfahrtskosten;
- Wartung, Reinigung, Entkalkung sowie Verbrauchs- oder Verschleißteile.

Wir teilen die voraussichtlichen Kosten im Voraus mit und beginnen kostenpflichtige Arbeiten erst nach ausdrücklicher Zustimmung. Ergibt die Prüfung, dass kein abgedecktes Teil defekt ist, kann die zuvor vereinbarte Prüfpauschale berechnet werden.

In den Jahren 3 bis 5 ist ein vorübergehendes Leihgerät nicht standardmäßig Bestandteil der Teilegarantie. Abhängig von der Verfügbarkeit können wir dies freiwillig zu gesonderten Bedingungen anbieten.

Diese Kostenverteilung gilt ausschließlich für die zusätzliche kommerzielle Teilegarantie. Kann der Verbraucher einen berechtigten gesetzlichen Gewährleistungsanspruch geltend machen, bleiben die dazugehörigen kostenlosen gesetzlichen Abhilfen vollständig anwendbar.

9. Prüfungskosten bei einem nicht abgedeckten Anspruch

Ergibt die Prüfung, dass kein Defekt vorliegt oder der Mangel nachweislich weder unter die gesetzliche Gewährleistung noch unter die kommerzielle Garantie fällt, können wir angemessene Prüf- und Transportkosten berechnen.

Wir teilen vorab mit, welcher Betrag berechnet werden kann, und beginnen die Prüfung erst nach ausdrücklicher Zustimmung des Kunden. Eine kostenpflichtige Reparatur führen wir nur nach einem gesonderten Kostenvoranschlag und entsprechender Zustimmung aus.

Bei einem berechtigten Anspruch, der kostenlos erfüllt werden muss, werden keine Prüf-, Reparatur- oder notwendigen Transportkosten berechnet.

10. Verbraucher, Geschäftskunde oder semiprofessionelle Nutzung

Die Begriffe „semiprofessionell“ und „Prosumer“ beschreiben Bauweise und Leistung einer Maschine. Sie bestimmen nicht, ob jemand rechtlich Verbraucher oder Geschäftskunde ist.

Die rechtliche Eigenschaft des Käufers richtet sich nach dem Käufer und dem hauptsächlichen Zweck des Kaufs bei Vertragsschluss. Für die zusätzliche kommerzielle Bezzera Care-Garantie ist daneben auch die tatsächliche Nutzung während der gesamten Garantiezeit maßgeblich.

Bezzera Care gilt nur, solange die Maschine privat genutzt wird. Eine Nutzung innerhalb oder zugunsten eines Unternehmens, Büros, Geschäfts, Gastronomiebetriebs, einer Praxis, eines Showrooms, Schulungsorts, Ferienobjekts, Vermietungsbetriebs oder einer sonstigen beruflichen oder gewerblichen Tätigkeit gilt als professionelle Nutzung. Dies umfasst auch die Nutzung durch Beschäftigte, Kunden, Kursteilnehmer, Gäste oder Besucher, unabhängig davon, ob für den Kaffee bezahlt wird und auf welchen Namen die Rechnung ausgestellt ist.

Sobald die Maschine professionell genutzt wird, enden die zusätzlichen privaten Bezzera Care-Leistungen mit Beginn dieser Nutzung und es gilt die Geschäftsregelung, berechnet ab dem ursprünglichen Lieferdatum. Eine spätere Rückkehr zur privaten Nutzung lässt Bezzera Care nicht erneut aufleben. Zwingende gesetzliche Verbraucherrechte aus dem ursprünglichen Kauf bleiben vollständig anwendbar.

11. Garantie für Geschäftskunden

Bei professioneller oder gewerblicher Nutzung ohne aktiven Servicevertrag gilt für ein Jahr ab dem ursprünglichen Lieferdatum ausschließlich Garantie auf abgedeckte Teile. Das notwendige Teil wird kostenlos bereitgestellt; Prüfung, Arbeitskosten, Wartung und Transport trägt der Geschäftskunde. Der vorübergehende Leihservice und die zusätzliche Teilegarantie in den Jahren 3 bis 5 sind nicht enthalten.

Der Geschäftskunde kann diese begrenzte Deckung durch einen jährlich im Voraus bezahlten All-inclusive-Servicevertrag erweitern. Bei abgedeckten Reparaturen sind Teile, Diagnose, Arbeitskosten sowie normale Reise- und Transportkosten enthalten, außerdem zwei vorbeugende Wartungen und eine kurze Anwenderschulung pro Vertragsjahr.

Der Preis hängt unter anderem vom Modell, der Anzahl der Maschinen, dem Nutzungsort, der Entfernung in Kilometern und der angegebenen Nutzungsintensität ab. Die vollständigen Vereinbarungen ergeben sich aus den

gesonderten Bedingungen „Geschäftsgarantie und All-inclusive-Servicevertrag“ sowie dem Angebot oder der Auftragsbestätigung.

12. Garantie auf eine kostenpflichtige Reparatur

Bezzera 1901 gewährt sechs Monate Garantie auf kostenpflichtig ausgeführte Arbeiten und die dabei ausgetauschten Teile.

Diese Reparaturgarantie gilt für denselben reparierten Mangel. Neue oder nicht zusammenhängende Mängel, normaler Verschleiß, Kalkschäden und Probleme infolge unzureichender Wartung sind ausgeschlossen.

13. Garantiegeber und künftige Änderungen

Caffelato
handelnd unter dem Namen Bezzera 1901
Spuistraat 94H
1012TZ Amsterdam
Niederlande

E-Mail: info@b1901.com
Telefon: +31 641 543 789

Für jeden von Bezzera Care abgedeckten Kauf erhält der Käufer die anwendbare Garantieerklärung spätestens bei Lieferung auf einem dauerhaften Datenträger, beispielsweise als PDF per E-Mail oder auf Papier. Diese Erklärung enthält diese Bedingungen mit der anwendbaren Fassung, das Modell und die Seriennummer der Maschine sowie das ursprüngliche Lieferdatum.

Diese Fassung gilt für Käufe, für die sie bei Vertragsschluss bereitgestellt oder angeboten wurde. Bezzera 1901 darf die kommerziellen Garantiebedingungen für zukünftige Käufe ändern; eine spätere Änderung verringert jedoch niemals die für einen früheren Kauf zugesagte kommerzielle Garantie. Für bestehende Kunden gilt stets mindestens die beim Kauf zugesagte Garantie.

Bei einer privaten Eigentumsübertragung geht die verbleibende kommerzielle Bezzera Care-Garantie vollständig und zu denselben verbleibenden Bedingungen auf den neuen privaten Eigentümer über, sofern die Übertragung Bezzera 1901 innerhalb von 30 Tagen nach dem Eigentumsübergang gemeldet wird. Der neue Eigentümer legt den ursprünglichen Kaufbeleg, die Seriennummer und das Übertragungsdatum vor. Alle zu diesem Zeitpunkt verbleibenden Rechte und Pflichten bestehen unverändert fort. Das ursprüngliche Lieferdatum und das Ende der Garantie bleiben maßgeblich; es beginnt keine neue Garantiefrist.

Die Übertragungsregelung beschränkt keine gesetzlichen Gewährleistungsrechte, die nach dem anwendbaren Recht mit der Maschine auf den neuen Eigentümer übergehen. Befindet sich die Maschine außerhalb der Niederlande, gilt für die kommerzielle Garantie zusätzlich Artikel 4A.

Zwingende gesetzliche Verbraucherrechte bleiben jederzeit vollständig anwendbar.