BEZZERA CARE - 5 ANS DE TRANQUILLITÉ

2 ans de garantie commerciale complète + 3 années supplémentaires de garantie sur les pièces

Version : 15 septembre 2026

Une bonne machine à expresso est conçue pour vous offrir de nombreuses années de plaisir. Si un problème survient malgré tout, nous ne souhaitons pas vous laisser sans café. Nous tenterons d'abord de résoudre le problème avec vous à distance. Si cela ne suffit pas, pendant les deux premières années nous mettrons temporairement une machine de prêt à votre disposition pendant que votre propre machine est examinée et réparée chez nous. Nous resterons également à vos côtés par la suite, avec trois années supplémentaires de garantie sur les pièces couvertes.

Nous expliquons ci-dessous clairement ce que vous pouvez attendre de Bezzera 1901 et les informations dont nous avons besoin pour bien vous aider.

1. Vos droits légaux restent toujours applicables

Bezzera Care est une garantie commerciale accordée par Bezzera 1901. Elle s'ajoute à la garantie légale et ne limite jamais vos droits légaux.

En tant que consommateur, vous avez toujours droit à un produit conforme à ce que vous pouvez raisonnablement attendre, compte tenu notamment de son prix, de sa description et de sa durée de vie prévisible. Ces droits légaux peuvent continuer à s'appliquer après l'expiration de Bezzera Care.

Lorsqu'une demande fondée sur la garantie légale est justifiée, les solutions gratuites prévues par la loi s'appliquent. Les dispositions ci-dessous concernant des frais de main-d'œuvre, de diagnostic ou de transport ne portent pas atteinte à ces droits.

2. Bezzera Care en un coup d'œil

Pour les consommateurs qui achètent une machine à expresso neuve auprès de Bezzera 1901 et dont l'offre ou la confirmation de commande mentionne expressément, avant l'achat, « Bezzera Care » comme avantage inclus, les dispositions suivantes s'appliquent à compter de la date de livraison :

- années 1 et 2 : garantie commerciale complète couvrant les défauts admissibles de matériaux, de fabrication et d'assemblage, y compris les pièces nécessaires, la main-d'œuvre et le transport nécessaire ;
- années 1 et 2 : notre service de prêt avec une machine de remplacement temporaire lorsque le problème ne peut pas être résolu à distance et que, sur la base des informations disponibles, il relève probablement de la garantie ;
- années 3, 4 et 5 : garantie commerciale supplémentaire sur les pièces couvertes. La pièce est fournie gratuitement ; le diagnostic, la main-d'œuvre et le transport sont à la charge du client, sauf si la loi lui donne droit à une solution gratuite plus étendue.

La garantie supplémentaire sur les pièces prend fin cinq ans après la date de livraison initiale.

Bezzera Care s'applique uniquement aux produits pour lesquels cette garantie a été expressément proposée avant la conclusion du contrat et incluse dans la confirmation de commande. La garantie commerciale s'applique aux produits vendus par Bezzera 1901 et livrés aux Pays-Bas. Les moulins à café bénéficient de la garantie commerciale complète de 24 mois lorsque celle-ci a été expressément promise, mais pas de la garantie supplémentaire sur les pièces pendant les années 3 à 5, sauf mention écrite expresse contraire.

Le service de transport et de prêt inclus est limité au territoire des Pays-Bas. Dans le cadre de la garantie commerciale, nous n'organisons ou ne remboursons que les transports dont l'adresse d'enlèvement et l'adresse de livraison sont toutes deux situées aux Pays-Bas. Si la machine se trouve hors des Pays-Bas, le régime particulier de frais prévu à l'article 4A s'applique.

3. Nous essayons d’abord de résoudre le problème ensemble à distance

En cas de dysfonctionnement, contactez-nous toujours avant toute autre démarche. Envoyez-nous de préférence immédiatement :

- le numéro de facture ou de commande ;
- le modèle et le numéro de série ;
- une description claire du problème ;
- si possible, des photos ou une courte vidéo ;
- des informations sur l’eau utilisée, le nettoyage et l’entretien.

Quelques contrôles ciblés permettent de résoudre rapidement de nombreux problèmes. Nous pouvons donc vous demander d’effectuer des manipulations simples et sûres en suivant nos instructions. Vous n’avez pas à ouvrir la machine et ne devez effectuer aucune réparation nécessitant des compétences techniques.

N’utilisez plus la machine si cela risque d’entraîner des dommages supplémentaires ou une situation dangereuse.

4. Notre service de prêt pendant les années 1 et 2

Si le problème ne peut pas être résolu à distance et qu’il semble, sur la base des informations disponibles, probablement lié à un défaut couvert, nous vous enverrons une machine de remplacement temporaire dans un emballage de transport adapté. La machine défectueuse pourra ensuite nous être renvoyée dans cette même boîte, conformément à nos instructions.

La machine de remplacement temporaire est une machine de prêt. Elle ne doit pas nécessairement être du même modèle ou type que la machine achetée et peut différer par sa finition, ses commandes et ses fonctions. Nous fournissons toutefois une machine propre, sûre et en bon état de fonctionnement, permettant au client de préparer des expressos pendant la réparation.

Les modalités suivantes s’appliquent à ce service :

- la machine de prêt reste à tout moment la propriété de Bezzera 1901 ;
- le client emballe et renvoie la machine défectueuse avec les pièces et accessoires indiqués par nos soins et conformément à nos instructions, en principe dans les 7 jours suivant la réception de la machine de prêt ;
- nous examinons et réparons la propre machine du client et le tenons informé si la réparation dure plus longtemps que raisonnablement prévu ;
- dès que la réparation est terminée, nous renvoyons la machine réparée avec des instructions et une étiquette de retour pour la machine de prêt ;
- le client emballe et renvoie la machine de prêt conformément à nos instructions, en principe dans les 7 jours suivant la réception de la machine réparée ;
- lorsqu’une demande est couverte et que la machine se trouve à une adresse aux Pays-Bas, nous organisons et payons le transport nécessaire de la machine de prêt, de la machine défectueuse, de la machine réparée et le retour de la machine de prêt ;
- le client doit prendre soin de la machine de prêt. Les traces normales d’utilisation ne sont pas facturées. En cas de perte ou de dommage démontrable causé par une utilisation négligente ou le non-respect de nos instructions, nous pouvons, après concertation, facturer des frais raisonnables de réparation ou de remplacement dans la mesure permise par la loi.

Si la machine défectueuse ou la machine de prêt n’est pas renvoyée dans les délais, nous contacterons d’abord le client et lui accorderons un délai supplémentaire raisonnable. Si le retour n’a toujours pas lieu sans motif valable, nous pourrons demander la restitution de notre machine de prêt ou le paiement de sa valeur de remplacement raisonnable.

Si les informations reçues suscitent un doute raisonnable quant à la cause, à la sécurité du transport ou à la couverture, nous pourrons examiner la machine défectueuse avant de proposer le service de prêt.

Si l’examen révèle l’absence de défaut ou montre que le problème est manifestement exclu tant de la garantie légale que de la garantie commerciale, nous discuterons du résultat avec le client. La propre machine du client sera renvoyée et la machine de prêt devra nous être restituée. Des frais raisonnables de diagnostic et de transport convenus à l’avance pourront alors être facturés. Une réparation payante ne sera effectuée qu’après l’envoi d’un devis distinct et son acceptation.

Si la réparation est impossible ou ne peut raisonnablement être exigée de nous, nous discuterons d’une autre solution appropriée. Les droits légaux du consommateur restent pleinement applicables. La machine de remplacement temporaire ne devient pas automatiquement la propriété du client.

Le service de prêt ne modifie pas, en lui-même, la durée de la garantie commerciale. Les droits légaux du consommateur restent pleinement applicables.

4A. Machine située hors des Pays-Bas

Lorsqu’une machine est installée hors des Pays-Bas après la livraison initiale ou à la suite d’un transfert privé de propriété, la durée restante de la garantie commerciale Bezzera Care continue de s’appliquer. Des modalités logistiques différentes s’appliquent toutefois lorsque le service est fourni à partir d’une adresse étrangère.

Dans le cadre de la garantie commerciale supplémentaire Bezzera Care, tous les frais d’expédition et de transport international entre l’adresse étrangère et notre centre de service désigné aux Pays-Bas sont à la charge du client. Cela comprend l’éventuelle assurance transport, les formalités douanières et les frais d’importation ou d’exportation, ainsi que l’expédition de la machine de prêt, de la machine défectueuse, de la machine réparée et le retour de la machine de prêt. Si nous organisons le transport, nous communiquons les frais à l’avance et pouvons en exiger le paiement anticipé. L’expédition d’une machine de prêt à l’étranger n’a lieu qu’après accord écrit sur les modalités pratiques et les frais.

Le client peut également faire déposer et retirer la machine, à ses frais, à une adresse aux Pays-Bas que nous désignons. Depuis et jusqu’à cette adresse néerlandaise, le service néerlandais normal de prêt et de transport s’applique à toute demande couverte pendant les années 1 et 2.

Ce régime géographique de service et de frais s’applique à la garantie commerciale supplémentaire. Il n’a pas pour objet de limiter les droits impératifs des consommateurs prévus par la loi. Ce n’est que si, dans un cas concret, le droit impératif applicable impose une solution gratuite plus étendue ou le remboursement des frais d’expédition nécessaires que cette règle légale prévaut.

5. Quels défauts sont couverts ?

La garantie commerciale couvre les défauts de matériaux, de fabrication et d’assemblage qui apparaissent lors d’un usage privé normal.

Pendant les années 1 et 2, en cas de défaut couvert, nous prenons gratuitement en charge pour le consommateur :

- les pièces nécessaires ;
- la main-d’œuvre de diagnostic et de réparation ;
- les frais de transport nécessaires ;
- la réparation ou un remplacement approprié.

Nous pouvons refuser la solution choisie par le consommateur lorsqu’elle est impossible ou entraîne des coûts disproportionnés par rapport à une autre solution appropriée. Les règles légales restent applicables.

6. Qu’est-ce qui n’est pas couvert par la garantie commerciale ?

La garantie commerciale ne s’applique pas dans la mesure où le défaut a été causé, en tout ou en partie, par :

- du tartre ou l’utilisation d’une eau inadaptée ;
- la corrosion, des dépôts ou toute autre altération causée par l’eau ;
- le défaut de remplacement, le remplacement incorrect ou tardif des filtres à eau ;

- un nettoyage insuffisant ou un entretien tardif ;
- une accumulation de résidus de café, de lait ou de produit de nettoyage ;
- une utilisation incorrecte, négligente, anormale ou commerciale d'une machine vendue pour un usage privé ;
- une chute, un choc, le gel, l'humidité ou d'autres influences extérieures ;
- un raccordement électrique, une alimentation en eau ou une évacuation incorrects ;
- une utilisation plus intensive que celle pour laquelle la machine a été conçue ;
- des modifications ou réparations réalisées par des personnes non autorisées ;
- des dommages de transport dus au non-respect de nos instructions d'emballage ou d'expédition.

L'entretien normal et l'usure normale ne constituent pas des réparations sous garantie. Cela comprend, par exemple, le remplacement périodique des joints de groupe, autres joints, douchettes, filtres à eau et pièces similaires d'usure ou consommables.

Nous ne rejetterons pas une demande au seul motif qu'un entretien est nécessaire, qu'une pièce d'usure doit être remplacée ou qu'un peu de tartre est visible. Une exclusion ne s'applique que dans la mesure où il existe un lien de causalité suffisamment démontrable entre la circonstance concernée et le défaut. Les règles légales relatives à la charge de la preuve restent toujours applicables.

7. Qualité de l'eau et entretien

Une eau adaptée et un entretien régulier font une grande différence pour le goût, le fonctionnement et la durée de vie de votre machine. Le client est responsable d'un traitement de l'eau adapté à la qualité de l'eau locale et aux prescriptions de la machine concernée. La machine doit être nettoyée et entretenue conformément au manuel et à nos conseils d'entretien.

Dans le cadre d'une demande de garantie, nous pouvons demander des informations sur :

- le filtre à eau ou le système de filtration utilisé ;
- les dates de remplacement des filtres ;
- les opérations de nettoyage et d'entretien effectuées ;
- l'intensité d'utilisation de la machine.

Si notre examen technique révèle du tartre, de la corrosion, une accumulation de graisses de café ou un défaut d'entretien, nous le consignerons dans le rapport d'examen et, si possible, au moyen de photographies. Une demande ne pourra être rejetée pour ce motif que si l'examen technique démontre suffisamment que cela a causé, en tout ou en partie, le défaut.

Une opération d'entretien, de détartrage ou de nettoyage ne constitue pas en soi une réparation sous garantie.

8. Garantie supplémentaire sur les pièces pendant les années 3, 4 et 5

À compter de la fin de la garantie complète de 24 mois et jusqu'à cinq ans après la date de livraison initiale, Bezzera 1901 accorde aux consommateurs une garantie commerciale supplémentaire sur les pièces de la machine à expresso.

Cette garantie sur les pièces s'applique lorsqu'une pièce d'origine doit être remplacée en raison d'un défaut démontrable de matériaux, de fabrication ou d'assemblage. Bezzera 1901 fournit alors gratuitement la pièce de remplacement nécessaire que nous avons identifiée.

Dans le cadre de cette garantie supplémentaire, le client paie :

- l'examen et le diagnostic ;
- la main-d'œuvre de démontage, montage, réglage et essai ;
- le transport, l'expédition et les éventuels frais de déplacement ;
- l'entretien, le nettoyage, le détartrage et les consommables ou pièces d'usure.

Nous communiquons à l’avance les frais prévus et ne commençons les travaux payants qu’après accord exprès. Si l’examen montre qu’aucune pièce couverte n’est défectueuse, les frais de diagnostic convenus à l’avance pourront être facturés.

Pendant les années 3 à 5, une machine de prêt temporaire ne fait pas partie, de manière standard, de la garantie sur les pièces. Selon les disponibilités, nous pourrons en proposer une volontairement à des conditions distinctes.

Cette répartition des coûts s’applique uniquement à la garantie commerciale supplémentaire sur les pièces. Si le consommateur peut valablement invoquer la garantie légale, les solutions gratuites correspondantes prévues par la loi restent pleinement applicables.

9. Frais de diagnostic pour une demande non couverte

Si l’examen révèle l’absence de défaut ou montre que le défaut est manifestement exclu tant de la garantie légale que de la garantie commerciale, nous pourrons facturer des frais raisonnables de diagnostic et de transport.

Nous indiquerons à l’avance le montant susceptible d’être facturé et ne commencerons l’examen qu’après l’accord exprès du client. Une réparation payante ne sera effectuée qu’après l’envoi d’un devis distinct et son acceptation.

Aucuns frais de diagnostic, de réparation ou de transport nécessaire ne seront facturés pour une demande justifiée qui doit être résolue gratuitement.

10. Consommateur, client professionnel ou usage semi-professionnel

Les termes « semi-professionnel » et « prosumer » décrivent la construction et la capacité d’une machine. Ils ne déterminent pas si un acheteur est juridiquement un consommateur ou un client professionnel.

La qualité juridique de l’acheteur est déterminée en fonction de l’acheteur et de l’objectif principal de l’achat au moment de la conclusion du contrat. Pour la garantie commerciale supplémentaire Bezzera Care, l’utilisation réelle pendant toute la période de garantie est également prise en compte.

Bezzera Care s’applique uniquement tant que la machine est utilisée à titre privé. Toute utilisation au sein ou au profit d’une entreprise, d’un bureau, d’un magasin, d’un établissement horeca, d’un cabinet, d’un showroom, d’un lieu de formation, d’un hébergement de vacances, d’une activité de location ou de toute autre activité professionnelle ou commerciale constitue un usage professionnel. Cela comprend également l’utilisation par des salariés, clients, participants, invités ou visiteurs, que le café soit payant ou non et quel que soit le nom figurant sur la facture.

Dès que la machine est utilisée professionnellement, les avantages privés supplémentaires de Bezzera Care prennent fin à compter du début de cet usage et le régime professionnel s’applique, calculé depuis la date de livraison initiale. Un retour ultérieur à un usage privé ne réactive pas Bezzera Care. Les droits impératifs du consommateur résultant de l’achat initial restent pleinement applicables.

11. Garantie professionnelle

Pour un usage professionnel ou commercial sans contrat de service actif, seules les pièces couvertes bénéficient d’une garantie d’un an à compter de la date de livraison initiale. La pièce nécessaire est fournie gratuitement ; le diagnostic, la main-d’œuvre, l’entretien et le transport sont à la charge du client professionnel. Le service de prêt temporaire et la garantie supplémentaire sur les pièces pendant les années 3 à 5 ne sont pas inclus.

Le client professionnel peut étendre cette couverture limitée au moyen d’un Contrat de service All-inclusive annuel payé à l’avance. Pour les réparations couvertes, celui-ci comprend les pièces, le diagnostic, la main-d’œuvre et les frais normaux de déplacement et de transport, ainsi que deux entretiens préventifs et une courte formation des utilisateurs par année contractuelle.

Le prix dépend notamment du modèle, du nombre de machines, du lieu d’utilisation, de la distance en kilomètres et de l’intensité d’utilisation déclarée. Les modalités complètes figurent dans les conditions distinctes « Garantie professionnelle et Contrat de service All-inclusive » et dans le devis ou la confirmation de commande.

12. Garantie sur une réparation payante

Bezzera 1901 accorde une garantie de six mois sur les travaux de réparation payants et les pièces remplacées dans le cadre de cette réparation.

Cette garantie de réparation s’applique au même défaut réparé. Les défauts nouveaux ou sans rapport, l’usure normale, les dommages dus au tartre et les problèmes causés par un entretien insuffisant ne sont pas couverts.

13. Garant et modifications futures

Caffelato
exerçant sous le nom Bezzera 1901
Spuistraat 94H
1012TZ Amsterdam
Pays-Bas

E-mail : info@b1901.com
Téléphone : +31 641 543 789

Pour chaque achat couvert par Bezzera Care, l’acheteur reçoit la déclaration de garantie applicable sur un support durable, par exemple au format PDF par e-mail ou sur papier, au plus tard lors de la livraison. Cette déclaration comprend les présentes conditions avec leur version applicable, le modèle et le numéro de série de la machine ainsi que la date de livraison initiale.

La présente version s’applique aux achats pour lesquels elle a été fournie ou proposée lors de la conclusion du contrat. Bezzera 1901 peut modifier les conditions de la garantie commerciale pour les achats futurs, mais une modification ultérieure ne réduira jamais la garantie commerciale promise lors d’un achat antérieur. Les clients existants conservent toujours au minimum la garantie promise au moment de leur achat.

En cas de transfert privé de propriété, la durée restante de la garantie commerciale Bezzera Care est intégralement transférée, selon les mêmes conditions restantes, au nouveau propriétaire particulier, à condition que le transfert soit signalé à Bezzera 1901 dans les 30 jours suivant le changement de propriété. Le nouveau propriétaire fournit la preuve d’achat initiale, le numéro de série et la date du transfert. Tous les droits et obligations encore en vigueur à ce moment restent inchangés. La date de livraison initiale et la date de fin de garantie restent applicables ; aucune nouvelle période de garantie ne commence.

Le régime de transfert ne limite pas les droits de garantie légale qui, selon le droit applicable, sont transmis avec la machine au nouveau propriétaire. Si la machine se trouve hors des Pays-Bas, l’article 4A s’applique également à la garantie commerciale.

Les droits impératifs des consommateurs prévus par la loi restent toujours pleinement applicables.