BEZZERA CARE - 5 ANNI DI TRANQUILLITÀ

2 anni di garanzia commerciale completa + 3 anni aggiuntivi di garanzia sui ricambi

Versione: 15 settembre 2026

Una buona macchina per espresso è fatta per regalare piacere per molti anni. Se tuttavia dovesse verificarsi un problema, non vogliamo lasciarLa senza caffè. Cercheremo innanzitutto di risolvere insieme il problema a distanza. Se ciò non fosse possibile, nei primi due anni metteremo a disposizione una macchina sostitutiva temporanea mentre la Sua macchina viene esaminata e riparata presso di noi. Anche in seguito continueremo ad assisterLa, con altri tre anni di garanzia sui componenti coperti.

Qui sotto spieghiamo con chiarezza cosa può aspettarsi da Bezzera 1901 e di cosa abbiamo bisogno per poterLa aiutare al meglio.

1. I Suoi diritti legali restano sempre validi

Bezzera Care è una garanzia commerciale offerta da Bezzera 1901. Si aggiunge alla garanzia legale e non limita mai i Suoi diritti previsti dalla legge.

In qualità di consumatore, ha sempre diritto a un prodotto conforme a quanto può ragionevolmente aspettarsi, tenendo conto, tra l'altro, del prezzo, della descrizione e della durata prevista. Tali diritti legali possono continuare a valere anche dopo la scadenza di Bezzera Care.

In presenza di una fondata richiesta basata sulla garanzia legale, si applicano i rimedi gratuiti previsti dalla legge. Le eventuali disposizioni che seguono relative a manodopera, diagnosi o trasporto a pagamento non incidono su tali diritti.

2. Bezzera Care in sintesi

Per i consumatori che acquistano da Bezzera 1901 una macchina per espresso nuova e per i quali, prima dell'acquisto, l'offerta o la conferma d'ordine indica espressamente "Bezzera Care" come vantaggio incluso, dalla data di consegna si applica quanto segue:

- anni 1 e 2: garanzia commerciale completa sui difetti coperti di materiale, fabbricazione e assemblaggio, compresi i ricambi necessari, la manodopera e il trasporto necessario;
- anni 1 e 2: il nostro servizio di prestito con una macchina sostitutiva temporanea quando il problema non può essere risolto a distanza e, sulla base delle informazioni disponibili, è probabile che rientri nella garanzia;
- anni 3, 4 e 5: garanzia commerciale aggiuntiva sui componenti coperti. Il componente è gratuito; diagnosi, manodopera e trasporto sono a carico del cliente, salvo che la legge dia diritto a un rimedio gratuito più ampio.

La garanzia aggiuntiva sui ricambi termina cinque anni dopo la data di consegna originaria.

Bezzera Care si applica esclusivamente ai prodotti per i quali questa garanzia è stata espressamente offerta prima della conclusione del contratto e inclusa nella conferma d'ordine. La garanzia commerciale si applica ai prodotti venduti da Bezzera 1901 e consegnati nei Paesi Bassi. Per i macinacaffè vale la garanzia commerciale completa di 24 mesi quando è stata espressamente promessa, ma non la garanzia aggiuntiva sui ricambi negli anni dal 3 al 5, salvo espressa indicazione scritta contraria.

Il servizio di trasporto e prestito incluso è limitato al territorio dei Paesi Bassi. Nell'ambito della garanzia commerciale organizziamo o rimborsiamo soltanto i trasporti per i quali sia l'indirizzo di ritiro sia quello di consegna si trovano nei Paesi Bassi. Se la macchina si trova fuori dai Paesi Bassi, si applica la disciplina speciale dei costi prevista dall'articolo 4A.

3. Prima cerchiamo di risolvere insieme il problema a distanza

In caso di guasto, La invitiamo a contattarci sempre prima di intraprendere altre azioni. Preferibilmente ci invii subito:

- il numero della fattura o dell’ordine;
- il modello e il numero di serie;
- una descrizione chiara del problema;
- se possibile, fotografie o un breve video;
- informazioni sull’acqua utilizzata, sulla pulizia e sulla manutenzione.

Molti problemi possono essere risolti rapidamente con alcuni controlli mirati. Potremmo quindi chiederLe di eseguire operazioni semplici e sicure seguendo le nostre istruzioni. Non dovrà aprire la macchina e non dovrà effettuare riparazioni che richiedano competenze tecniche.

Non continui a utilizzare la macchina se ciò può causare ulteriori danni o creare una situazione non sicura.

4. Il nostro servizio di prestito negli anni 1 e 2

Se il problema non può essere risolto a distanza e, in base alle informazioni disponibili, è probabile che si tratti di un difetto coperto, invieremo una macchina sostitutiva temporanea in un imballaggio idoneo al trasporto. La macchina difettosa potrà quindi essere rispedita a noi nella stessa scatola seguendo le nostre istruzioni.

La macchina sostitutiva temporanea è un apparecchio concesso in prestito. Non deve necessariamente essere dello stesso modello o tipo della macchina acquistata e può differire per configurazione, comandi e funzioni. Metteremo comunque a disposizione una macchina pulita, sicura e perfettamente funzionante con cui il cliente potrà preparare espresso durante la riparazione.

Per questo servizio valgono le seguenti condizioni:

- la macchina in prestito rimane sempre di proprietà di Bezzera 1901;
- il cliente imballa e restituisce la macchina difettosa con i componenti e gli accessori da noi indicati e secondo le nostre istruzioni, di norma entro 7 giorni dal ricevimento della macchina in prestito;
- esaminiamo e ripariamo la macchina del cliente e lo teniamo informato se la riparazione richiede più tempo di quanto ragionevolmente previsto;
- una volta completata la riparazione, rispediamo la macchina riparata insieme alle istruzioni e a un’etichetta di reso per la macchina in prestito;
- il cliente imballa e restituisce la macchina in prestito secondo le nostre istruzioni, di norma entro 7 giorni dal ricevimento della macchina riparata;
- in caso di richiesta coperta e di macchina situata presso un indirizzo nei Paesi Bassi, organizziamo e paghiamo il trasporto necessario della macchina in prestito, della macchina difettosa, della macchina riparata e il reso della macchina in prestito;
- il cliente deve trattare con cura la macchina in prestito. I normali segni d’uso non saranno addebitati. In caso di perdita o di danni dimostrabili causati da uso negligente o dal mancato rispetto delle nostre istruzioni, potremo, previa consultazione, addebitare ragionevoli costi di riparazione o sostituzione nella misura consentita dalla legge.

Se la macchina difettosa o la macchina in prestito non viene restituita in tempo, contatteremo prima il cliente e concederemo un ulteriore termine ragionevole. Se la restituzione continua a non avvenire senza un valido motivo, potremo richiedere la restituzione della nostra macchina in prestito oppure il pagamento del suo ragionevole valore di sostituzione.

Se le informazioni ricevute fanno sorgere ragionevoli dubbi sulla causa, sulla sicurezza del trasporto o sulla copertura, potremo esaminare la macchina difettosa prima di offrire il servizio di prestito.

Se dall’esame risulta che non vi è alcun difetto o che il problema è dimostrabilmente escluso sia dalla garanzia legale sia da quella commerciale, discuteremo l’esito con il cliente. La macchina del cliente verrà restituita e la macchina in prestito dovrà essere rispedita a noi. In tal caso potranno essere addebitati ragionevoli costi di diagnosi e trasporto concordati in anticipo. Effettueremo una riparazione a pagamento solo dopo un preventivo separato e la relativa approvazione.

Se la riparazione è impossibile o non può essere ragionevolmente richiesta, discuteremo un altro rimedio adeguato. I diritti legali del consumatore restano pienamente applicabili. La macchina sostitutiva temporanea non diventa automaticamente proprietà del cliente.

Il servizio di prestito non modifica di per sé la durata della garanzia commerciale. I diritti legali del consumatore restano pienamente applicabili.

4A. Macchina situata fuori dai Paesi Bassi

Se una macchina viene collocata fuori dai Paesi Bassi dopo la consegna originaria o in seguito a un trasferimento privato della proprietà, la parte residua della garanzia commerciale Bezzera Care continua ad applicarsi. Tuttavia, per l'esecuzione del servizio da un indirizzo estero valgono diverse condizioni logistiche.

Nell'ambito della garanzia commerciale aggiuntiva Bezzera Care, tutti i costi di spedizione e trasporto internazionale tra l'indirizzo estero e il nostro centro di assistenza designato nei Paesi Bassi sono a carico del cliente. Ciò comprende l'eventuale assicurazione di trasporto, le formalità doganali e i costi di importazione o esportazione, nonché la spedizione della macchina in prestito, della macchina difettosa, della macchina riparata e il reso della macchina in prestito. Se organizziamo noi il trasporto, comunicheremo anticipatamente i costi e potremo richiederne il pagamento anticipato. La spedizione di una macchina in prestito all'estero avviene soltanto previo accordo scritto sulle modalità pratiche e sui costi.

In alternativa, il cliente può far consegnare e ritirare la macchina, a proprie spese, presso un indirizzo nei Paesi Bassi da noi indicato. Da e verso tale indirizzo olandese, per una richiesta coperta negli anni 1 e 2 si applica il normale servizio olandese di prestito e trasporto.

Questa disciplina geografica del servizio e dei costi si applica alla garanzia commerciale aggiuntiva. Non è intesa a limitare i diritti inderogabili dei consumatori previsti dalla legge. Soltanto qualora, in un caso concreto, la normativa inderogabile applicabile imponga un rimedio gratuito più ampio o il rimborso delle spese di spedizione necessarie, prevale tale disposizione di legge.

5. Quali difetti sono coperti?

La garanzia commerciale copre i difetti di materiale, fabbricazione e assemblaggio che si manifestano durante un normale uso privato.

Negli anni 1 e 2, in caso di difetto coperto, forniamo gratuitamente al consumatore:

- i ricambi necessari;
- la manodopera per la diagnosi e la riparazione;
- i costi di trasporto necessari;
- la riparazione o una sostituzione adeguata.

Possiamo rifiutare il rimedio scelto dal consumatore quando è impossibile o, rispetto a un altro rimedio adeguato, comporta costi sproporzionati. Restano applicabili le norme di legge.

6. Che cosa non è coperto dalla garanzia commerciale?

La garanzia commerciale non si applica nella misura in cui il difetto sia stato causato, in tutto o in parte, da:

- calcare o utilizzo di acqua non idonea;
- corrosione, depositi o altra alterazione causata dall'acqua;
- mancata, errata o tardiva sostituzione dei filtri dell'acqua;
- pulizia insufficiente o manutenzione non eseguita nei tempi previsti;
- accumuli di residui di caffè, latte o prodotti detergenti;
- uso errato, negligente, anomalo o commerciale di una macchina venduta per uso privato;
- cadute, urti, gelo, umidità o altri influssi esterni;

- collegamento elettrico, idrico o di scarico non corretto;
- uso più intenso di quello per cui la macchina è stata progettata;
- modifiche o riparazioni eseguite da persone non autorizzate;
- danni da trasporto causati dal mancato rispetto delle nostre istruzioni di imballaggio o spedizione.

La manutenzione ordinaria e la normale usura non costituiscono riparazioni in garanzia. Vi rientrano, ad esempio, la sostituzione periodica delle guarnizioni del gruppo, delle altre guarnizioni, delle doccette, dei filtri dell'acqua e di analoghi componenti soggetti a usura o consumo.

Non respingeremo una richiesta solo perché è necessaria manutenzione, deve essere sostituito un componente soggetto a usura o è visibile una certa quantità di calcare. Un'esclusione si applica soltanto nella misura in cui vi sia un nesso causale sufficientemente dimostrabile tra la circostanza in questione e il difetto. Restano sempre valide le norme di legge sull'onere della prova.

7. Qualità dell'acqua e manutenzione

Un'acqua idonea e una manutenzione regolare fanno una grande differenza per il gusto, il funzionamento e la durata della macchina. Il cliente è responsabile di un trattamento dell'acqua adeguato alla qualità locale e alle prescrizioni relative alla macchina in questione. La macchina deve essere pulita e sottoposta a manutenzione conformemente al manuale e ai nostri consigli.

In relazione a una richiesta di garanzia, potremo chiedere informazioni su:

- il filtro dell'acqua o il sistema di filtrazione utilizzato;
- le date di sostituzione dei filtri;
- la pulizia e la manutenzione eseguite;
- l'intensità di utilizzo della macchina.

Se durante l'esame tecnico riscontriamo calcare, corrosione, accumuli di grassi del caffè o manutenzione arretrata, lo registreremo nel rapporto tecnico e, ove possibile, con fotografie. Una richiesta potrà essere respinta su tale base soltanto se l'esame tecnico dimostra in misura sufficiente che il difetto è stato causato, in tutto o in parte, da tali circostanze.

Un intervento di manutenzione, decalcificazione o pulizia non costituisce di per sé una riparazione in garanzia.

8. Garanzia aggiuntiva sui ricambi negli anni 3, 4 e 5

Dalla scadenza della garanzia completa di 24 mesi fino a cinque anni dalla data di consegna originaria, Bezzera 1901 offre ai consumatori una garanzia commerciale aggiuntiva sui componenti della macchina per espresso.

Questa garanzia sui ricambi si applica quando un componente originale deve essere sostituito a causa di un difetto dimostrabile di materiale, fabbricazione o assemblaggio. Bezzera 1901 fornirà quindi gratuitamente il componente sostitutivo necessario da noi individuato.

Nell'ambito di questa garanzia aggiuntiva, il cliente paga:

- esame e diagnosi;
- manodopera per smontaggio, montaggio, regolazione e collaudo;
- trasporto, spedizione ed eventuali costi di intervento in loco;
- manutenzione, pulizia, decalcificazione e componenti di consumo o soggetti a usura.

Comunicheremo anticipatamente i costi previsti e inizieremo i lavori a pagamento soltanto dopo il consenso espresso. Se dall'esame risulta che nessun componente coperto è difettoso, potrà essere addebitata la tariffa di diagnosi concordata in anticipo.

Negli anni dal 3 al 5, una macchina temporanea in prestito non fa parte normalmente della garanzia sui ricambi. In base alla disponibilità, potremo offrirla volontariamente a condizioni separate.

Questa ripartizione dei costi si applica esclusivamente alla garanzia commerciale aggiuntiva sui ricambi. Se il consumatore può far valere una fondata richiesta basata sulla garanzia legale, i relativi rimedi gratuiti previsti dalla legge restano pienamente applicabili.

9. Costi di diagnosi per una richiesta non coperta

Se dall'esame risulta che non vi è alcun difetto o che il difetto è dimostrabilmente escluso sia dalla garanzia legale sia da quella commerciale, potremo addebitare ragionevoli costi di diagnosi e trasporto.

Comunicheremo anticipatamente l'importo che potrebbe essere addebitato e inizieremo l'esame soltanto dopo il consenso espresso del cliente. Effettueremo una riparazione a pagamento solo dopo un preventivo separato e la relativa approvazione.

Per una richiesta fondata che deve essere risolta gratuitamente non verranno addebitati costi di diagnosi, riparazione o trasporto necessario.

10. Consumatore, cliente commerciale o uso semiprofessionale

Le espressioni "semiprofessionale" e "prosumer" descrivono la costruzione e la capacità di una macchina. Non determinano se l'acquirente sia giuridicamente un consumatore o un cliente commerciale.

La qualifica giuridica dell'acquirente è determinata in base all'acquirente e allo scopo principale dell'acquisto al momento della conclusione del contratto. Per la garanzia commerciale aggiuntiva Bezzera Care è inoltre rilevante l'uso effettivo durante l'intero periodo di garanzia.

Bezzera Care si applica esclusivamente finché la macchina viene utilizzata privatamente. L'uso nell'ambito o a beneficio di un'impresa, ufficio, negozio, attività di ristorazione, studio professionale, showroom, sede di corsi, alloggio turistico, attività di noleggio o altra attività professionale o commerciale è considerato uso professionale. Ciò comprende anche l'uso da parte di dipendenti, clienti, ospiti o visitatori, indipendentemente dal fatto che il caffè sia a pagamento e dal nome riportato sulla fattura.

Non appena la macchina viene utilizzata professionalmente, i vantaggi aggiuntivi privati di Bezzera Care cessano dall'inizio di tale uso e si applica il regime commerciale, calcolato dalla data di consegna originaria. Un successivo ritorno all'uso privato non riattiva Bezzera Care. I diritti inderogabili del consumatore derivanti dall'acquisto originario restano pienamente applicabili.

11. Garanzia per clienti commerciali

Per l'uso professionale o commerciale senza un contratto di assistenza attivo, per un anno dalla data di consegna originaria sono coperti esclusivamente i componenti ammissibili. Il componente necessario viene fornito gratuitamente; esame, manodopera, manutenzione e trasporto sono a carico del cliente commerciale. Il servizio di prestito temporaneo e la garanzia aggiuntiva sui ricambi negli anni dal 3 al 5 non sono inclusi.

Il cliente commerciale può ampliare questa copertura limitata con un Contratto di assistenza All-inclusive annuale, pagato anticipatamente. Per le riparazioni coperte sono inclusi ricambi, diagnosi, manodopera e normali costi di viaggio e trasporto, oltre a due interventi di manutenzione preventiva e una breve formazione degli utenti per ogni anno contrattuale.

Il prezzo dipende, tra l'altro, dal modello, dal numero di macchine, dal luogo di utilizzo, dalla distanza in chilometri e dall'intensità d'uso dichiarata. Per tutti i dettagli si applicano le condizioni separate "Garanzia commerciale e Contratto di assistenza All-inclusive" e l'offerta o la conferma d'ordine.

12. Garanzia su una riparazione a pagamento

Bezzera 1901 offre una garanzia di sei mesi sui lavori di riparazione a pagamento e sui componenti sostituiti nel corso di tale riparazione.

Questa garanzia sulla riparazione si applica allo stesso difetto riparato. Nuovi difetti o difetti non correlati, normale usura, danni da calcare e problemi causati da manutenzione insufficiente non sono coperti.

13. Garante e modifiche future

Caffelato
operante con il nome Bezzera 1901
Spuistraat 94H
1012TZ Amsterdam
Paesi Bassi

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

Per ogni acquisto coperto da Bezzera Care, l’acquirente riceve la dichiarazione di garanzia applicabile su un supporto durevole, ad esempio in formato PDF via e-mail o su carta, al più tardi al momento della consegna. La dichiarazione comprende le presenti condizioni con la versione applicabile, il modello e il numero di serie della macchina e la data di consegna originaria.

Questa versione si applica agli acquisti per i quali è stata fornita o offerta al momento della conclusione del contratto. Bezzera 1901 può modificare le condizioni della garanzia commerciale per gli acquisti futuri, ma una modifica successiva non ridurrà mai la garanzia commerciale promessa per un acquisto precedente. Ai clienti esistenti resta sempre almeno la garanzia promessa al momento dell’acquisto.

In caso di trasferimento privato della proprietà, la parte residua della garanzia commerciale Bezzera Care passa integralmente e alle medesime condizioni residue al nuovo proprietario privato, a condizione che il trasferimento venga comunicato a Bezzera 1901 entro 30 giorni dal passaggio di proprietà. Il nuovo proprietario fornisce la prova d’acquisto originaria, il numero di serie e la data del trasferimento. Tutti i diritti e gli obblighi ancora esistenti in quel momento restano invariati. La data di consegna originaria e la data di scadenza della garanzia rimangono applicabili; non inizia un nuovo periodo di garanzia.

La disciplina del trasferimento non limita i diritti di garanzia legale che, secondo la legge applicabile, passano al nuovo proprietario insieme alla macchina. Se la macchina si trova fuori dai Paesi Bassi, alla garanzia commerciale si applica inoltre l’articolo 4A.

I diritti inderogabili dei consumatori previsti dalla legge restano sempre pienamente applicabili.