BEZZERA CARE - 5 JAAR ZEKERHEID

2 jaar volledige commerciële garantie + 3 jaar extra onderdelengarantie

Versie: 15 september 2026

Een goede espressomachine is gemaakt om jarenlang plezier van te hebben. Mocht er toch iets misgaan, dan laten we u niet graag zonder koffie zitten. We proberen het probleem eerst samen op afstand op te lossen. Lukt dat niet, dan stellen we tijdens de eerste twee jaar een tijdelijk leenapparaat beschikbaar terwijl uw eigen machine bij ons wordt onderzocht en gerepareerd. Ook daarna blijven we betrokken, met drie jaar extra garantie op gedekte onderdelen.

Hieronder leggen we duidelijk uit wat u van Bezzera 1901 mag verwachten en wat wij nodig hebben om u goed te kunnen helpen.

1. Uw wettelijke rechten blijven altijd bestaan

Bezzera Care is een commerciële garantie van Bezzera 1901. Deze garantie komt boven op de wettelijke garantie en beperkt uw wettelijke rechten nooit.

Als consument heeft u altijd recht op een product dat voldoet aan wat u, gelet op onder andere de prijs, omschrijving en verwachte levensduur, redelijkerwijs mag verwachten. Die wettelijke rechten kunnen ook na afloop van Bezzera Care blijven gelden.

Wanneer sprake is van een gerechtvaardigde wettelijke garantieclaim, gelden de wettelijke kosteloze oplossingen. Eventuele bepalingen hieronder over betaalde arbeid, onderzoek of transport doen daar niets aan af.

2. Bezzera Care in één oogopslag

Voor consumenten die bij Bezzera 1901 een nieuwe espressomachine kopen en voor wie in de aanbieding of orderbevestiging vóór de koop uitdrukkelijk “Bezzera Care” als inbegrepen voordeel is vermeld, geldt vanaf de leverdatum:

- jaar 1 en 2: volledige commerciële garantie op gedekte materiaal-, productie- en montagefouten, inclusief noodzakelijke onderdelen, arbeidsloon en noodzakelijk transport;
- jaar 1 en 2: onze leenservice met een tijdelijk vervangapparaat wanneer het probleem niet op afstand kan worden opgelost en op basis van de beschikbare informatie waarschijnlijk onder de garantie valt;
- jaar 3, 4 en 5: extra commerciële garantie op gedekte onderdelen. Het onderdeel is dan kosteloos; onderzoek, arbeidsloon en transport zijn voor rekening van de klant, tenzij de klant recht heeft op een ruimere kosteloze oplossing op grond van de wet.

De aanvullende onderdelengarantie eindigt vijf jaar na de oorspronkelijke leverdatum.

Bezzera Care geldt uitsluitend voor producten waarvoor deze garantie vóór het sluiten van de overeenkomst uitdrukkelijk is aangeboden en in de orderbevestiging is opgenomen. De commerciële garantie geldt voor producten die door Bezzera 1901 zijn verkocht en in Nederland zijn geleverd. Voor koffiemolens geldt de volledige commerciële garantie van 24 maanden wanneer die uitdrukkelijk is toegezegd, maar niet de aanvullende onderdelengarantie in jaar 3 tot en met 5, tenzij schriftelijk anders is vermeld.

De inbegrepen transport- en leenservice is beperkt tot het grondgebied van Nederland. Binnen de commerciële garantie organiseren of vergoeden wij alleen transport waarvoor zowel het ophaaladres als het afleveradres in Nederland ligt. Bevindt de machine zich buiten Nederland, dan geldt de bijzondere kostenregeling van artikel 4A.

3. Eerst proberen we het samen op afstand

Neem bij een storing altijd eerst contact met ons op. Stuur bij voorkeur meteen:

- het factuur- of ordernummer;

- het model en serienummer;
- een duidelijke omschrijving van het probleem;
- indien mogelijk foto’s of een korte video;
- informatie over watergebruik, reiniging en onderhoud.

Met een paar gerichte controles kunnen veel problemen snel worden opgelost. Wij kunnen u daarom vragen eenvoudige en veilige handelingen uit te voeren volgens onze instructies. U hoeft de machine niet te openen en mag geen reparatie uitvoeren waarvoor technische vakkennis nodig is.

Gebruik de machine niet verder wanneer daardoor mogelijk aanvullende schade of een onveilige situatie ontstaat.

4. Onze leenservice in jaar 1 en 2

Kan het probleem niet op afstand worden opgelost en lijkt het op basis van de beschikbare informatie waarschijnlijk om een gedekt defect te gaan, dan sturen wij een tijdelijk vervangapparaat in een geschikte transportdoos. De defecte machine kan vervolgens in dezelfde doos volgens onze instructies naar ons worden teruggestuurd.

Het tijdelijke vervangapparaat is een leenapparaat. Het hoeft niet hetzelfde model of type te zijn als de gekochte machine en kan verschillen in uitvoering, bediening en functies. We zorgen wel voor een schoon, veilig en goed werkend apparaat waarmee de klant gedurende de reparatie espresso kan zetten.

Voor deze service gelden de volgende afspraken:

- het leenapparaat blijft altijd eigendom van Bezzera 1901;
- de klant verpakt en retourneert de defecte machine met de door ons aangegeven onderdelen en accessoires en volgens onze instructies, in beginsel binnen 7 dagen na ontvangst van het leenapparaat;
- wij onderzoeken en repareren de eigen machine van de klant en houden de klant op de hoogte als de reparatie langer duurt dan redelijkerwijs verwacht;
- zodra de reparatie is voltooid, sturen wij de gerepareerde machine terug met instructies en een retourlabel voor het leenapparaat;
- de klant verpakt en retourneert het leenapparaat volgens onze instructies, in beginsel binnen 7 dagen na ontvangst van de gerepareerde machine;
- bij een gedekte claim en een machine op een adres in Nederland organiseren en betalen wij het noodzakelijke transport van het leenapparaat, de defecte machine, de gerepareerde machine en het retour van het leenapparaat;
- de klant gaat zorgvuldig met het leenapparaat om. Normale gebruikssporen worden niet berekend. Bij verlies of aantoonbare schade door onzorgvuldig gebruik of het niet opvolgen van onze instructies kunnen wij, na overleg, redelijke herstel- of vervangingskosten berekenen voor zover de wet dit toestaat.

Als de defecte machine of het leenapparaat niet tijdig wordt teruggestuurd, nemen wij eerst contact op en geven wij een redelijke aanvullende termijn. Blijft retour daarna zonder geldige reden uit, dan mogen wij teruggave van ons leenapparaat of betaling van de redelijke vervangingswaarde verlangen.

Geeft de ontvangen informatie redelijke twijfel over de oorzaak, de veiligheid van het transport of de dekking, dan mogen wij de defecte machine eerst onderzoeken voordat wij de leenservice aanbieden.

Blijkt na onderzoek dat geen defect aanwezig is of dat het probleem aantoonbaar buiten de wettelijke en commerciële garantie valt, dan bespreken wij de uitkomst met de klant. De eigen machine wordt teruggestuurd en het leenapparaat wordt aan ons geretourneerd. Vooraf overeengekomen redelijke onderzoeks- en transportkosten kunnen dan worden berekend. Een betaalde reparatie voeren wij alleen uit na een afzonderlijke prijsopgave en toestemming.

Is reparatie onmogelijk of kan die redelijkerwijs niet van ons worden verlangd, dan bespreken wij een andere passende oplossing. De wettelijke rechten van de consument blijven daarbij volledig gelden. Het tijdelijke leenapparaat wordt niet automatisch eigendom van de klant.

De leenservice verandert op zichzelf niets aan de duur van de commerciële garantie. De wettelijke rechten van de consument blijven volledig van toepassing.

4A. Machine buiten Nederland

Wordt een machine na de oorspronkelijke levering of na een particuliere eigendomsoverdracht buiten Nederland geplaatst, dan blijft de resterende commerciële Bezzera Care-garantie gelden. Voor de uitvoering vanuit een buitenlands adres gelden echter andere logistieke afspraken.

Binnen de aanvullende commerciële Bezzera Care-garantie zijn alle kosten van internationale verzending en transport tussen het buitenlandse adres en onze aangewezen servicelocatie in Nederland voor rekening van de klant. Dit geldt ook voor eventuele transportverzekering, douaneformaliteiten en invoer- of uitvoerkosten, en voor de verzending van het leenapparaat, de defecte machine, de gerepareerde machine en het retour van het leenapparaat. Regelen wij het transport, dan delen wij de kosten vooraf mee en mogen wij vooruitbetaling verlangen. Verzending van een leenapparaat naar het buitenland vindt alleen plaats na schriftelijke afstemming over de praktische uitvoering en de kosten.

De klant kan de machine ook op eigen kosten op een door ons aan te wijzen adres in Nederland laten aanbieden en daar weer laten ophalen. Vanaf en tot dat Nederlandse adres geldt voor een gedekte claim in jaar 1 en 2 de normale Nederlandse leen- en transportservice.

Deze geografische service- en kostenregeling geldt voor de aanvullende commerciële garantie. Zij is niet bedoeld om dwingende wettelijke consumentenrechten te beperken. Alleen wanneer dwingend toepasselijk recht in een concreet geval toch een ruimere kosteloze oplossing of vergoeding van noodzakelijke verzendkosten voorschrijft, gaat die wettelijke regel voor.

5. Welke defecten zijn gedekt?

De commerciële garantie geldt voor materiaal-, productie- en montagefouten die bij normaal particulier gebruik aan het licht komen.

In jaar 1 en 2 verzorgen wij bij een gedekt defect zonder kosten voor de consument:

- de noodzakelijke onderdelen;
- het arbeidsloon voor onderzoek en reparatie;
- de noodzakelijke transportkosten;
- reparatie of een passende vervanging.

We mogen een door de consument gekozen oplossing weigeren wanneer die onmogelijk is of, vergeleken met een andere passende oplossing, onevenredig hoge kosten veroorzaakt. De wettelijke regels blijven daarbij van toepassing.

6. Wat valt niet onder de commerciële garantie?

De commerciële garantie geldt niet voor zover het defect geheel of gedeeltelijk is veroorzaakt door:

- kalkaanslag of het gebruik van ongeschikt water;
- corrosie, afzettingen of andere aantasting door water;
- het niet, verkeerd of niet tijdig vervangen van waterfilters;
- onvoldoende reiniging of achterstallig onderhoud;
- opgehoopte koffie-, melk- of reinigingsmiddelresten;
- verkeerd, onzorgvuldig, abnormaal of commercieel gebruik van een voor particulier gebruik verkochte machine;
- vallen, stoten, vorst, vocht of andere invloeden van buitenaf;
- een onjuiste elektrische aansluiting, wateraansluiting of afvoer;
- gebruik dat zwaarder is dan waarvoor de machine is ontworpen;
- aanpassingen of reparaties door niet-geautoriseerde personen;
- transportschade door het niet opvolgen van onze verpakkings- of verzendinstructies.

Normaal onderhoud en normale slijtage zijn geen garantiereparaties. Hieronder vallen bijvoorbeeld periodieke vervanging van groepsrubbers, afdichtingen, douchezeven, waterfilters en vergelijkbare slijtage- of verbruiksdelen.

We wijzen een claim niet alleen af omdat onderhoud nodig is, een slijtageonderdeel vervangen moet worden of enige kalkaanslag zichtbaar is. Een uitsluiting geldt uitsluitend voor zover er een voldoende aantoonbaar verband bestaat tussen de betreffende oorzaak en het defect. De wettelijke regels over de bewijslast blijven altijd gelden.

7. Waterkwaliteit en onderhoud

Goed water en regelmatig onderhoud maken een groot verschil voor de smaak, werking en levensduur van uw machine. De klant is verantwoordelijk voor waterbehandeling die past bij de plaatselijke waterkwaliteit en de voorschriften voor de betreffende machine. De machine moet worden gereinigd en onderhouden volgens de handleiding en onze onderhoudsadviezen.

Bij een garantieclaim kunnen wij vragen naar:

- het gebruikte waterfilter of filtersysteem;
- de momenten waarop filters zijn vervangen;
- de uitgevoerde reiniging en het onderhoud;
- de gebruiksintensiteit van de machine.

Wanneer wij bij technisch onderzoek kalkaanslag, corrosie, koffievetophoping of achterstallig onderhoud aantreffen, leggen wij dit vast in het onderzoeksrapport en waar mogelijk met foto’s. Een claim kan op die grond alleen worden afgewezen wanneer het technische onderzoek voldoende aantoont dat het defect hierdoor geheel of gedeeltelijk is veroorzaakt.

Een onderhoudsbeurt, ontkalking of reiniging is op zichzelf geen garantiereparatie.

8. Extra garantie op onderdelen in jaar 3, 4 en 5

Vanaf het einde van de volledige garantie van 24 maanden tot vijf jaar na de oorspronkelijke leverdatum geeft Bezzera 1901 consumenten een aanvullende commerciële garantie op onderdelen van de espressomachine.

Deze onderdelengarantie geldt wanneer een oorspronkelijk onderdeel door een aantoonbare materiaal-, productie- of montagefout moet worden vervangen. Bezzera 1901 levert het door ons vastgestelde noodzakelijke vervangingsonderdeel dan zonder kosten.

Onder deze aanvullende garantie betaalt de klant:

- onderzoek en diagnose;
- arbeidsloon voor demontage, montage, afstelling en testen;
- vervoer, verzending en eventuele voorrijkosten;
- onderhoud, reiniging, ontkalking en verbruiks- of slijtageonderdelen.

Wij delen de verwachte kosten vooraf mee en beginnen betaalde werkzaamheden pas na uitdrukkelijke toestemming. Wanneer onderzoek uitwijst dat geen gedekt onderdeel defect is, kan het vooraf overeengekomen onderzoekstarief worden berekend.

In jaar 3 tot en met 5 maakt een tijdelijk leenapparaat niet standaard deel uit van de onderdelengarantie. Wij kunnen dit afhankelijk van beschikbaarheid vrijwillig aanbieden onder afzonderlijke voorwaarden.

Deze kostenverdeling geldt uitsluitend voor de aanvullende commerciële onderdelengarantie. Als de consument een gerechtvaardigd beroep kan doen op de wettelijke garantie, blijven de daarbij behorende kosteloze wettelijke oplossingen volledig gelden.

9. Onderzoekskosten bij een niet-gedekte claim

Blijkt uit onderzoek dat geen defect aanwezig is of dat het defect aantoonbaar buiten de wettelijke en commerciële garantie valt, dan kunnen wij redelijke onderzoeks- en transportkosten berekenen.

Wij vertellen vooraf welk bedrag kan worden berekend en beginnen het onderzoek pas nadat de klant daar uitdrukkelijk mee heeft ingestemd. Een betaalde reparatie voeren wij alleen uit na een afzonderlijke prijsopgave en toestemming.

Bij een gerechtvaardigde claim die kosteloos moet worden opgelost, worden geen onderzoeks-, reparatie- of noodzakelijke transportkosten berekend.

10. Consument, zakelijk of semi-professioneel

De woorden ‘semi-professioneel’ en ‘prosumer’ beschrijven de bouw en capaciteit van een machine. Ze bepalen niet of iemand juridisch consument of zakelijke klant is.

De juridische hoedanigheid van de koper wordt bepaald aan de hand van de koper en het hoofdzakelijke doel van de aankoop bij het sluiten van de overeenkomst. Voor de aanvullende commerciële Bezzera Care-garantie is daarnaast het werkelijke gebruik gedurende de garantieperiode van belang.

Bezzera Care is uitsluitend van toepassing zolang de machine particulier wordt gebruikt. Gebruik binnen of ten behoeve van een onderneming, kantoor, winkel, horecabedrijf, praktijk, showroom, cursuslocatie, vakantieverblijf, verhuuractiviteit of andere beroeps- of bedrijfsactiviteit geldt als professioneel gebruik. Daaronder valt ook gebruik door medewerkers, klanten, gasten of bezoekers, ongeacht of voor de koffie wordt betaald en ongeacht op wiens naam de factuur staat.

Zodra de machine professioneel wordt gebruikt, eindigen de aanvullende particuliere Bezzera Care-voordelen vanaf het begin van dat gebruik en geldt de zakelijke regeling, gerekend vanaf de oorspronkelijke leverdatum. Een latere terugkeer naar particulier gebruik laat Bezzera Care niet opnieuw ingaan. Dwingende wettelijke consumentenrechten uit de oorspronkelijke aankoop blijven volledig van toepassing.

11. Zakelijke garantie

Bij professioneel of zakelijk gebruik geldt zonder actief servicecontract gedurende één jaar vanaf de oorspronkelijke leverdatum uitsluitend garantie op gedekte onderdelen. Het noodzakelijke onderdeel is kosteloos; onderzoek, arbeidsloon, onderhoud en transport zijn voor rekening van de zakelijke klant. De tijdelijke leenservice en de aanvullende onderdelengarantie in jaar 3 tot en met 5 zijn niet inbegrepen.

De zakelijke klant kan deze beperkte dekking uitbreiden met een jaarlijks, vooraf betaald All-in Servicecontract. Daarin zijn voor gedekte reparaties onderdelen, diagnose, arbeidsloon en normale reis- en transportkosten inbegrepen, evenals twee preventieve onderhoudsbeurten en eenmaal per contractjaar een korte gebruikerstraining.

De prijs is afhankelijk van onder andere het model, het aantal machines, de gebruikslocatie, de afstand in kilometers en de gemelde gebruiksintensiteit. Voor de volledige afspraken gelden de afzonderlijke “Zakelijke garantie en All-in Servicecontract”-voorwaarden en de offerte of orderbevestiging.

12. Garantie op een betaalde reparatie

Op betaalde reparaties geeft Bezzera 1901 zes maanden garantie op de uitgevoerde werkzaamheden en de daarbij vervangen onderdelen.

Deze reparatiegarantie geldt voor hetzelfde gerepareerde defect. Nieuwe of niet-gerelateerde defecten, normale slijtage, kalkschade en problemen door onvoldoende onderhoud vallen er niet onder.

13. Garantieverstrekker en toekomstige wijzigingen

Caffelato
handelend onder de naam Bezzera 1901
Spuistraat 94H
1012TZ Amsterdam
Nederland

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

Voor iedere aankoop waarop Bezzera Care van toepassing is, ontvangt de koper uiterlijk bij levering de toepasselijke garantieverklaring op een duurzame gegevensdrager, bijvoorbeeld als PDF per e-mail of op papier. Deze verklaring bevat deze voorwaarden met de toepasselijke versie, het model en serienummer van de machine en de oorspronkelijke leverdatum.

Deze versie geldt voor aankopen waarvoor zij bij het sluiten van de overeenkomst is verstrekt of aangeboden. Bezzera 1901 mag de commerciële garantievoorwaarden voor toekomstige aankopen wijzigen, maar een latere wijziging vermindert nooit de commerciële garantie die bij een eerdere aankoop is toegezegd. Voor bestaande klanten blijft altijd minimaal de bij aankoop toegezegde garantie gelden.

Bij particuliere eigendomsoverdracht gaat de resterende commerciële Bezzera Care-garantie volledig en onder dezelfde resterende voorwaarden over op de nieuwe particuliere eigenaar, mits de overdracht binnen 30 dagen na de eigendomsoverdracht bij Bezzera 1901 wordt gemeld. De nieuwe eigenaar verstrekt daarbij het oorspronkelijke aankoopbewijs, het serienummer en de datum van overdracht. Alle op dat moment resterende rechten en verplichtingen blijven ongewijzigd. De oorspronkelijke leverdatum en garantie-einddatum blijven gelden; er begint geen nieuwe garantieperiode.

De overdrachtsregeling beperkt niet de wettelijke garantierechten die volgens het toepasselijke recht met de machine op de nieuwe eigenaar overgaan. Bevindt de machine zich buiten Nederland, dan geldt voor de commerciële garantie daarnaast artikel 4A.

Dwingende wettelijke consumentenrechten blijven altijd volledig van toepassing.