

Service- en garantievoorwaarden van Elementi di Cucina B.V.
(hierna te noemen: *Elementi*)

Geldig vanaf april 2022. Op deze voorwaarden zijn de wettelijke regels van toepassing conform EU-richtlijn 2019/771, met terugwerkende kracht tot april 2022.

1. Toepasselijkheid en definities

1.1 Toepasselijkheid

Deze service- en garantievoorwaarden zijn van toepassing op alle door Elementi geleverde producten.

1.2 Begrippen en definities

De volgende begrippen hebben in deze service- en garantievoorwaarden de hierna genoemde betekenis:

- **Afnemer:** Een door Elementi erkende afnemer die product(en) van Elementi afneemt met als doel deze product(en) door te verkopen aan consumenten.
- **Consument:** Een natuurlijk persoon die een product of producten van een afnemer of rechtstreeks van Elementi afneemt, zonder daarbij te handelen in de uitoefening van een beroep of bedrijf.
- **Fabrieksgarantie:** De garantie die Elementi verleent aan de afnemer en/of consument, onder de voorwaarden en condities zoals beschreven in deze service- en garantievoorwaarden.
- **Overeenkomst:** Een overeenkomst tussen Elementi en de afnemer en/of consument met betrekking tot de verkoop en levering van één of meerdere producten.
- **Schriftelijk:** Correspondentie in de vorm van een brief, e-mail of akte.
- **Serviceorganisatie:** De serviceorganisatie van Elementi, of een door Elementi ingeschakelde organisatie, die verantwoordelijk is voor de uitvoering van de service- en garantievoorwaarden.
- **Serviceorganisatie:** Een medewerker van de servicedienst die is belast met de uitvoering van deze service- en garantievoorwaarden.
- **Verlengde garantie:** Een aanvullende garantie die Elementi biedt aan consumenten onder de voorwaarden van deze service- en garantievoorwaarden. Bij verlengde garantie geldt dat consumenten na twee jaar alleen een vast starttarief betalen voor een reparatie, tot en met het 8e jaar na aankoop.

1.3 Afwijkende afspraken

Afspraken, regelingen en voorwaarden die afwijken van deze service- en

garantievoorwaarden zijn uitsluitend geldig indien deze uitdrukkelijk schriftelijk met Elementi zijn overeengekomen of schriftelijk door Elementi zijn bevestigd. Voor het overige blijven deze service- en garantievoorwaarden onverminderd van kracht.

1.4 Verkoop- en leveringsvoorwaarden

De meest recent gedeponeerde algemene verkoop- en leveringsvoorwaarden van Elementi maken onverbreekelijk deel uit van deze service- en garantievoorwaarden.

2. Termijn en dekking tot en met het 8e jaar

2.1 Fabrieksgarantie en verlengde garantie

Elementi biedt standaard 2 jaar fabrieksgarantie. Voor reparaties vanaf het 3e jaar gelden de volgende vaste starttarieven:

- **3e tot en met het 5e jaar:** €169,00 incl. BTW exclusief onderdelen
- **6e tot en met het 8e jaar:** €239,00 incl. BTW exclusief onderdelen

Bij aanschaf van 3 of meer apparaten van Elementi, mits geregistreerd binnen 30 dagen na plaatsing van de keuken, gelden aangepaste starttarieven:

- **3e tot en met het 8e jaar:** €99,00 incl. BTW exclusief onderdelen

Toelichting op apparaat registratie:

- Een kookplaat met geïntegreerde afzuiging geldt als **1 apparaat**.
- Een plasmafilter telt als **1 apparaat**.
- Een fornuis inclusief kookveldafzuiging telt als **2 apparaten**.

2.2 Toepasselijkheid van garantie

De garantie geldt uitsluitend voor producten die:

- Zich bevinden op één (woon)adres in Nederland.
- Geleverd zijn door Elementi of een erkende dealer die het product via Elementi heeft betrokken.

Producten die niet afkomstig zijn van Elementi vallen buiten de fabrieksgarantie, conform de regels van EU-richtlijn 2019/771.

2.3 Gratis reparatie in de eerste twee jaar

Elementi verplicht zich om, gedurende de eerste twee jaar na aankoop, producten kosteloos te herstellen conform EU-richtlijn 2019/771. Uitzonderingen op deze garantie zijn te vinden in artikel 5.1, 5.2 en 5.3 van deze voorwaarden.

2.4 Non-conformiteit en bewijslevering

Na één jaar vanaf de datum van levering kan van de consument worden verlangd om aan te tonen dat een gebrek (non-conformiteit) al bij levering van het product aanwezig was.

Elementi behoudt zich het recht voor om een garantieclaim af te wijzen indien voldoende bewijs ontbreekt.

Bij regresclaims door een dealer moet de dealer bewijzen dat de consument dit gebrek voldoende heeft aangetoond. Als de dealer hierin niet slaagt naar het oordeel van Elementi, kan de regresclaim worden afgewezen. Zie artikel 5.1, 5.2 en 5.3 voor uitzonderingen.

2.5 Beperking van garantie

Elementi behoudt zich het recht voor om garantie (gedeeltelijk) niet te verlenen in de volgende situaties:

- Apparaten zijn gekocht als onderdeel van een showroomkeuken, demonstratiekeuken of apparatenwand.
- Apparaten zijn gekocht via een niet-officiële dealer (direct of indirect).
- Apparaten zijn aangeschaft via een openbare veiling.

2.6 Terugname van het product

In plaats van het uitvoeren van haar garantieverplichting kan Elementi naar eigen beoordeling besluiten om het geleverde product terug te nemen en aan de dealer de door deze betaalde koopprijs te restitueren. Dit wordt per situatie zorgvuldig beoordeeld.

2.7 Afwijkende voorwaarden

Elementi behoudt zich het recht voor om voor specifieke producten of onderdelen afwijkende voorwaarden en/of garantietermijnen te hanteren met betrekking tot non-conformiteit.

3. Service- en Garantievoorwaarden

3.1 Installatie

Rechten uit deze service- en garantievoorwaarden kunnen uitsluitend worden ontleend indien de producten op deskundige wijze zijn geïnstalleerd door een erkend installateur en/of door Elementi, conform de geldende voorschriften en rekening houdend met de situatie ter plekke.

3.2 Reparatie door Elementi

Reparaties aan producten mogen uitsluitend worden uitgevoerd door de servicedienst van Elementi. In de meeste gevallen vinden reparaties plaats op locatie bij de consument. Eventueel vervangen onderdelen worden eigendom van Elementi.

3.3 Aankoopbewijs verplicht

Bij elke reparatie moet de originele aankoopnota worden overlegd

4. Reparatie en vervanging van een product

4.1 Garantie op reparaties buiten de fabrieksgarantie

Op alle reparaties die buiten de garantie vallen, biedt Elementi een garantie van drie (3) maanden vanaf de datum van reparatie, mits het product normaal (huishoudelijk) is gebruikt.

Indien na drie (3) keer dezelfde reparatie aan hetzelfde product hetzelfde defect optreedt, of indien verdere reparaties redelijkerwijs geen afdoende resultaat zullen opleveren, kan uit

coulance een ander of gelijksoortig product worden aangeboden. Voor dit vervangende product geldt een bijbetaling.

4.2 Bijbetaling voor vervanging

De bijbetaling bedraagt 12% van de consumentenadviesprijs (inclusief BTW) per verstreken jaar sinds de aankoopdatum van het oorspronkelijke product. Deze bijbetaling wordt berekend op basis van de meest recente door Elementi gepubliceerde consumentenadviesprijs van het vervangende product.

5. Uitsluitingen en aanvullende bepalingen

5.1 Uitsluitingen van fabrieksgarantie

Defecten, verlies en/of beschadigingen aan (onderdelen van) een product vallen buiten de fabrieksgarantie indien deze het gevolg zijn van:

- Het niet naleven van gebruiks-, installatie- en/of onderhoudsvorschriften, zoals beschreven in de gebruikshandleiding, inclusief maar niet beperkt tot sterke verontreiniging, onjuist onderhoud of het niet uitvoeren van regulier onderhoud.
- Montage- of installatiefouten.
- Reparaties of pogingen daartoe door derden, anders dan de servicedienst van Elementi.
- Ruwe of oneigenlijke behandeling van het product.
- Schade door externe oorzaken, waaronder schade aan glasoppervlakken door puntbelasting.
- Gebeurtenissen buiten het normale gebruik van het product, zoals professioneel gebruik van producten die ontworpen zijn voor huishoudelijk gebruik.

Dit geldt onder andere voor rubber-, kunststof- en glasonderdelen, gebruik buitenshuis, en ondeskundig gebruik, onderhoud of aansluiting.

5.2 Uitsluitingen van gratis reparatie en/of vervanging

De volgende zaken vallen niet onder gratis reparatie of vervanging:

- Normale gebruiksslijtage, zoals krassen, schrammen en deuken.
- Slijtage van mechanische en elektronische onderdelen die onderhevig zijn aan normale slijtage. Hieronder vallen:
 - Glasbreuk, krassen op glas.
 - Gloeilampen, LED-, halogeen- en TL-verlichting.
 - Accessoires, tenzij deze niet eenvoudig door de consument vervangen kunnen worden.
 - Kunststof-, keramische- en rubberdelen, tenzij er sprake is van bovenmatige slijtage volgens Elementi.

5.3 Kosten bij inspectie zonder vastgestelde storing

Als de servicemonteur geen defect of storing kan vaststellen op basis van de opgegeven omschrijving en een nadere inspectie ook geen defecten aan het licht brengt, worden voorrijkosten en minimaal een half uur arbeidsloon volgens de geldende tarieven in rekening gebracht.

Indien inbouwsituaties niet voldoen aan de voorschriften van Elementi, worden eventuele extra servicekosten direct op locatie afgerekend door de gebruiker van het apparaat.

5.4 Aansprakelijkheid bij onjuiste inbouw

Elementi is niet aansprakelijk voor schade die voortvloeit uit onjuiste inbouwsituaties.

5.5 Couloceregeling

In situaties waarin deze voorwaarden niet voorzien of waarin een uitkomst onredelijk is voor de consument, kan Elementi onverplicht een coulocancevoorstel doen.

6. Aansprakelijkheid en overige bepalingen

6.1 Beperking van aansprakelijkheid

De aansprakelijkheid van Elementi jegens de afnemer en/of consument voor schade die voortvloeit uit het al dan niet nakomen van verplichtingen onder deze service- en garantievoorwaarden, is beperkt tot het bedrag dat in het desbetreffende geval wordt gedekt door de door Elementi afgesloten aansprakelijkheidsverzekering(en).

6.2 Ongeldige of niet-afdwingbare bepalingen

Indien een of meer bepalingen van deze service- en garantievoorwaarden onwettig, ongeldig of niet afdwingbaar blijken te zijn, blijven de overige bepalingen onverminderd van kracht. Elementi en de afnemer of consument zullen in onderling overleg de betreffende bepalingen aanpassen, waarbij zoveel mogelijk wordt aangesloten bij de oorspronkelijke intentie van beide partijen.

7. Privacywetgeving en cookies

7.1 Zorgvuldige verwerking van gegevens

Elementi behandelt de gegevens en informatie die de consument verstrekt of door Elementi wordt verzameld, zorgvuldig en vertrouwelijk, in overeenstemming met de geldende privacywetgeving.

7.2 Bewaartermijn servicehistorie

De servicehistorie van de consument wordt door Elementi gedurende minimaal acht (8) jaar bewaard. Bij producten met een langere verwachte levensduur kan deze termijn worden verlengd.

7.3 Gebruik van persoonsgegevens

Elementi gebruikt de persoonsgegevens van de consument uitsluitend in het kader van:

- Het uitvoeren van de leveringsverplichting.
- Het afhandelen van klachten.

- Het verrichten van service.
Voor ander gebruik van persoonsgegevens zal Elementi expliciete toestemming van de consument vragen.

7.4 Geen verstrekking aan derden

Elementi zal de persoonsgegevens van de consument niet uitlenen, verhuren, verkopen of op enige andere wijze openbaar maken, tenzij met uitdrukkelijke toestemming van de consument.

7.5 Gebruik van cookies

Bij bezoek aan de website(s) van Elementi kan informatie over het gebruik van de website worden verzameld door middel van cookies. Deze informatie kan worden gebruikt voor functionele, analytische, reclamedoeleinden en (re)marketing.

7.6 Wettelijke verplichtingen

Indien Elementi op grond van een wettelijke bepaling of rechterlijke uitspraak verplicht is vertrouwelijke informatie aan derden te verstrekken en zich niet kan beroepen op een wettelijk of rechterlijk erkend verschoningsrecht, is Elementi niet aansprakelijk voor schade die hieruit voortvloeit. De consument heeft in dergelijke gevallen geen recht op ontbinding van de overeenkomst of schadeloosstelling.

8. Toepasselijk recht en geschillen

8.1 Nederlands recht

Op de rechtsverhouding tussen Elementi en de afnemer en/of consument is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.

8.2 Bevoegde rechtbank voor geschillen met afnemers

Bij geschillen tussen Elementi en een afnemer en/of consument is in eerste aanleg uitsluitend de rechtbank Almelo bevoegd, tenzij Elementi ervoor kiest om de zaak voor te leggen aan de rechtbank van de vestigingsplaats van de afnemer of consument.

8.3 Bevoegde rechtbank voor geschillen met consumenten

Bij geschillen tussen Elementi en een consument heeft de consument de keuze om een procedure aanhangig te maken bij:

- De rechtbank Almelo, of
- De rechtbank in het arrondissement waar de consument woonachtig is of feitelijk verblijft, tenzij deze woonplaats of verblijfplaats buiten Nederland ligt.

Indien de consument buiten Nederland woont of verblijft, kan het geschil uitsluitend worden voorgelegd aan de rechtbank Almelo.