



## Abwicklung von Gewährleistungs-Reparaturen / Garantieverlängerungs-Reparaturen

### Wir übernehmen die Gewährleistungs-Reparaturen und den Service für Sie

Als erstes melden Sie den Fall auf unserer Website über unser Serviceportal ([Reparaturauftrag - EspressoPoolVertriebsgesellschaft mbH](#)) an. Bitte stellen Sie uns so viele und aussagekräftige Informationen wie möglich zur Verfügung. Daraufhin lassen wir Ihnen eine sogenannte RMA Nummer zukommen. Nun schicken Sie das Gerät in der Originalverpackung / transportsicher verpackt und mit der RMA beschriftet zu uns.

Wir prüfen, ob es in die Herstellergarantie fällt, reparieren das Gerät und schicken es an Sie zurück. Etwaig anfallende Kosten stimmen wir vor der Reparatur mit Ihnen ab und können dann z.B. einen kostenpflichtigen Kostenvoranschlag erstellen.

Die Transportkosten für die Anlieferung des Gerätes bei uns sind entsprechend unserer AGB's durch Sie abzudecken. Hier kann der Versand unter Berücksichtigung der Bedingungen auch gern vom Kunden direkt zu uns erfolgen, um dadurch für Sie unnötige Kosten zu sparen. Den Rücktransport zu Ihnen zahlen wir. Auch hier ist nach Rücksprache der Versand direkt an den Kunden möglich.

Bei Sonderfällen (Neudefekten, o.ä.) ist uns eine offene Kommunikation wichtig, um eine gute Lösung für den Kunden zu finden.

### Sie kaufen Geräte mit einer Garantieverlängerung auf 5 Jahre bei uns? Dann greift für die Jahre drei bis fünf die Garantieverlängerung entsprechend den Garantiebedingungen.

Als erstes melden Sie den Fall auf unserer Website über unser Serviceportal ([Reparaturauftrag - EspressoPoolVertriebsgesellschaft mbH](#)) an. Daraufhin lassen wir Ihnen eine sogenannte RMA Nummer zukommen. Nun schicken Sie das Gerät in der Originalverpackung / sicher verpackt und mit der RMA beschriftet zu uns. Wir klären, ob der Schaden in die Garantieverlängerung fällt. Ist dem so reparieren wir das Gerät, schicken es Ihnen zurück und rechnen die Kosten direkt mit der Garantie-Datenbank 24 ab. Ist dem nicht so, informieren wir Sie vor einer möglichen Reparatur darüber und lassen Ihnen bei Interesse einen kostenpflichtigen Kostenvoranschlag für die Reparatur zukommen.

Die Transportkosten für die Anlieferung des Gerätes bei uns sind entsprechend unserer AGB's durch Sie abzudecken, kann aber im Garantiefall auch durch die Versicherung erstattet werden. Hier kann der Versand unter Berücksichtigung der Bedingungen auch gern vom Kunden direkt zu uns erfolgen, um dadurch für Sie unnötige Kosten zu sparen. Ein Rückversand an den Kunden ist nach Rücksprache möglich.

Eine Übertragung der Reparaturleistung auf einen anderen Betrieb in Ihrer Nähe ist möglich und manchmal auch sinnvoll, vorausgesetzt die Rahmenbedingungen des Versicherungsgebers werden eingehalten.



## **Abwicklung von Gewährleistungs-Reparaturen / Garantieverlängerungs-Reparaturen**

---

### **Sie führen anfallende Gewährleistungs-Reparaturen selbst durch und erhalten 3% Garantieablöse von uns**

In den ersten beiden Jahren melden Sie den Fall auf unserer Website über unser Serviceportal ([Reparaturauftrag - EspressoPool Vertriebsgesellschaft mbH](#)) an.

Bitte stellen Sie uns so viele und aussagekräftige Informationen wie möglich zur Verfügung. Daraufhin lassen wir Ihnen eine sogenannten RMA Nummer zukommen. Wir prüfen den Garantieanspruch und schicken Ihnen dann die entsprechenden Garantie-Ersatzteile im Austausch kostenlos zu. Damit das Ersatzteil Ihnen nicht in Rechnung gestellt wird, senden Sie uns zeitnah die defekten Teile zurück. Um eine Zuordnung dieser möglich zu machen müssen die Teile mit der entsprechenden Seriennummer des Gerätes beschriftet sein (und am besten liegt auch eine Kopie des Lieferscheins der Ersatzteilsendung bei)!

Liegt kein Garantieanspruch vor (z.B. bei Verkalkung oder Fehlbedienung) werden die Teile nach Rücksprache mit Ihnen, normal berechnet.

### **Sie kaufen die Geräte mit einer Garantieverlängerung auf 5 Jahre bei uns? Dann greift für die Jahre drei bis fünf die Garantieverlängerung entsprechend den Garantiebedingungen.**

Diese Fälle wickeln Sie direkt mit der Garantie-Datenbank 24 ab. Das bedeutet, Sie melden den Schaden mit dem Schadenformular und den notwendigen Unterlagen dort an und bekommen die entsprechenden Kosten nach Prüfung von der Garantie-Datenbank 24 erstattet. Die Abrechnung und Kommunikation findet direkt zwischen Ihnen und der Garantie-Datenbank 24 statt. Die entsprechenden Ersatzteile für die Reparatur kaufen Sie bei uns ein. Sie brauchen für diesen Vorgang keine RMA bei uns anzumelden. Ebenso schicken Sie uns die defekten Ersatzteile nicht zu.

Transportkosten vom / zum Endkunden können von Ihnen entsprechend der auf dem Schadenformular der Garantie-Datenbank 24 aufgeführten Möglichkeiten abgerechnet werden.



# Garantieverlängerung auf 5 Jahre

## ZERTIFIKAT

Verlängerung der Garantie für Kaffeemaschinen, -mühlen und Gelato-Maschinen. In Zusammenarbeit mit Ihrem ESPRESSO PARTNER POOL Fachhändler, bzw. MARKENPARTNER.

Hersteller

Typ

Seriennummer

Kaufdatum

ausgestellt von:

(Händlerstempel)

### Das müssen Sie bei der Deckung wissen

#### Erweiterter Deckungsschutz für Sie

Diese Versicherung bietet Ihnen eine Garantieverlängerung für Siebträgermaschinen, Kaffeemaschinen, Kaffeemühlen und Gelatomaschinen, die mit ihren Leistungen über die Herstellergarantie des Gerätes hinausgehen. Die 5 Jahre Schutz auf Material- und Herstellungsfehler garantieren Ihnen, dass hier keinerlei zusätzliche Kosten auf Sie zukommen, falls das geschützte Gerät innerhalb der Laufzeit defekt werden sollte, also einen Schaden aus den genannten Gründen erleidet. Ersatzteile und Arbeitszeit sind durch die Garantieversicherung ebenfalls abgedeckt. Der Kassenbeleg mit Gerät und diesem Zertifikat der Garantieverlängerung auf 5 Jahre stellt für Sie den Nachweis und die Berechtigung dar, im Falle eines Schadens am Gerät die Leistungen einzufordern. Die Versicherung ist im Kaufpreis der Maschine enthalten und nach Kaufdatum daraufhin 5 Jahre lang gültig.

### Das müssen Sie im Schadenfall wissen

#### Schadenservice für Sie

Zur Anmeldung eines Schadens nehmen Sie bitte Kontakt mit Ihrem ESPRESSO PARTNER POOL Fachhändler/Markenpartner auf. Hierbei handelt es sich um Schäden, die durch den normalen Gebrauch der geschützten Maschine entstanden sind. Informieren Sie Ihren ESPRESSO PARTNER POOL Fachhändler/Markenpartner zur Analyse und Reparatur. Falls es sich um einen Maschinenschaden aufgrund von Material- und Herstellerfehlern handelt, bezahlen Sie innerhalb der 5 Jahre Laufzeit der Garantieversicherung keine Reparaturkosten. Falls sich die Reparatur als unwirtschaftlich erweisen sollte, haben Sie durch die Garantieversicherung das Recht auf einen Neugerätewert-Ersatz wie später beschrieben. Bei einem Maschinenaustausch durch den Hersteller aufgrund von Material- und Herstellerfehlern, behalten Sie bitte den Austauschliefererschein. Dieser gilt zusammen mit dem ursprünglichen, originalen Kassenbeleg als Nachweis für eventuell weitere Schadensansprüche.

Neugerätewert-Ersatz bedeutet, dass Sie im Falle eines Totalschadens oder einer unwirtschaftlichen Reparatur als Ersatz für Ihre alte, defekte Maschine eine Neumaschine erhalten, die technisch der alten Maschine zumindest gleich gestellt ist. Bei Verfügbarkeit gleichwertiger Maschinen besteht kein Anspruch auf technisch bessere, selbst wenn diese dem ursprünglichen Anschaffungswert entsprechen würden. Bitte beachten Sie, dass die alte Maschine inkl. aller Original-Zubehörteile in dem Besitz des Vertragshändlers übergeht und die zugehörige Garantieversicherung als erloschen gilt. Senden Sie daher bei einem Ersatz der Maschine alle Original-Zubehörteile, am besten in der Originalverpackung, zurück. Verbesserungen der Maschine durch „Aufrüstungen“ können Sie gerne gegen einen Aufpreis bei Ihrem ESPRESSO PARTNER POOL Fachhändler/Markenpartner erhalten. Als Leistungsbeginn für die Garantieversicherung gilt der Tag der Fakturierung. Leistungsende ist in jedem Fall 5 Jahre nach Maschinen-Rechnungsdatum. Bei Ersatz einer Maschine nach einem Totalschaden (unwirtschaftliche Reparatur etc.) gilt die zugehörige Garantieversicherung als erloschen. Für die Neumaschine ist selbstverständlich wieder ein neue Garantieversicherung enthalten.

### Das müssen Sie über die Garantieversicherung wissen

#### Wissenswertes für Sie

Die Garantieversicherung ist nur gültig in Verbindung mit der Originalrechnung (keine Kopien). Verbrauchsmaterial und Verschleißteile sind nicht gedeckt. Die Verwendung außerhalb der vom Hersteller angegebenen Zwecke und Betriebsvorschriften ist nicht gedeckt. Dies gilt auch für jeglichen Schaden, der durch Missbrauch oder unsachgerechten Gebrauch entstanden ist. Der Schutz sowie die Garantieverlängerungen beziehen sich auf den Auslieferungszustand der Maschine. Garantien der Maschinenhersteller sind vorrangig leistungspflichtig sowie sämtliche sonstige Haftungen oder vertragliche Verpflichtungen Dritter. Grundsätzlich gilt eine subsidiäre Haftung als vereinbart. Anderweitig bestehende Versicherungen oder Haftungen Dritter beim Maschineninhaber sind im Schadensfall vorrangig zu belasten. Bei gedeckten Totalschäden (auch bei defekten Original-Zubehörteilen) geht nach Ersatzleistung, die entsprechende Maschine inkl. aller Zubehörteile (Netzteile, Kabel, Handbücher, etc.) in den Besitz des Fachhändlers über. Nach Ablauf der Aufbewahrungsfrist von zwei Wochen übernimmt der Vertragshändler die fachgerechte und kostenlose Entsorgung. Zerkratzen und Verschrammen gelten nicht als gedeckte Schäden, solange die technische Funktionalität nicht in Mitleidenschaft gezogen ist.

Weiterhin sind Schäden, die den vom Hersteller vorgegebenen Betrieb des Gerätes nicht beeinträchtigen (kosmetische Beeinträchtigungen wie Kratzer etc.) nicht gedeckt. Durch Fachpersonen durchgeführte Arbeiten (Lieferung, Installation, Aufbau etc.) unterliegen deren Haftung. Grundsätzlich wird kein Ersatz für Haftpflicht-, Sachfolge- und Vermögensschäden geleistet. Schäden durch normale, übliche Abnutzung und Verschleiß sowie eventuelle Kosten für Service, Justage- und Reinigungsarbeiten werden nicht ersetzt. Dies gilt auch für eine allmähliche Verschlechterung der Maschinenleistung. Schäden in Folge nicht oder zu spät durchgeführter Entkalkung, Reinigung und Wartung, gelten nicht als mitversichert. Serienschäden in Verbindung mit Rückrufaktionen des Herstellers fallen nicht unter die Garantieverlängerung. Schäden durch Reparaturversuche oder Eingriffe Dritter ohne Autorisierung sind nicht gedeckt. Schäden, die durch grobe Fahrlässigkeit oder dritte Personen verursacht werden sind nicht gedeckt. Schäden durch ein unerklärliches Verschwinden der Maschine (z.B. durch Verlieren, Vergessen oder unbeaufsichtigtes Liegenlassen) sind nicht gedeckt. Schäden, die angemeldet werden, jedoch durch die Nichteinbringbarkeit der Maschine nicht nachgewiesen werden können, sind nicht gedeckt. Kosten durch Schäden, die keine Maschinenschäden sind oder sich nachträglich als keine Maschinenschäden erweisen, sind nicht gedeckt. Zusätzlich gekauftes Zubehör ist nicht gedeckt. Schäden, die durch die Verwendung oder in Folge von schadhaftem externen Zubehör eintreten, sind nicht gedeckt. Voraussetzung für den Anspruch auf kostenfreie Mangelbeseitigung ist die Vorlage dieses durch einen autorisierten Händler ausgefülltes Zertifikat und des Kaufbeleges. Falls in der Laufzeit der Garantieversicherung die geschützte Maschine getauscht wurde (Garantietausch durch Hersteller etc.), müssen bei Einforderung einer Leistung aus der Garantieversicherung auch die entsprechenden Nachweise (Lieferschein, Austauschbeleg etc.) vorgelegt werden.

Angemeldete Schäden ohne genaue Schadenhergangs-Beschreibung werden nicht bearbeitet und sind bis zur vollständigen Klärung nicht gedeckt. Bei jeglicher Bewertung ob ein Schaden als gedeckt gilt, zählt die Ursache des Schadens. Der Maschineninhaber oder dessen Bevollmächtigter ist für die geschützte Maschine verantwortlich. Dies schließt auch eine sorgsame und vorausschauende Verwahrung mit ein. Ein Schadensfall bei dem die, dem Maschineninhaber zumutbare, Sorgfalt ausser Acht gelassen wurde, findet keine Deckung.

#### Garantiegeber und Versicherungsnehmer:

EspressoPool Vertriebsgesellschaft mbH  
Papenreye 51, 22453 Hamburg  
Registergericht: Amtsgericht Hamburg  
Registernummer: HRB 110709

#### Assekuradeur:

Garantie-Datenbank 24 GmbH  
Hans-Strothoff-Platz 1, 63303 Dreieich  
Amtsgericht: Offenbach am Main HRB 49879