



Service- en onderhoudsvoorwaarden 2026

TOEPASSINGSGEBIED

Deze voorwaarden gelden voor alle service- en onderhoudswerkzaamheden die Arte verricht aan professionele koffiemachines die eigendom zijn van de opdrachtgever of door de opdrachtgever worden gehouden, op locatie of in de werkplaats van Arte. Ze dekken drie servicevormen: losse service (regie), beurtcontracten en all-in contracten. Welke vorm geldt, en wat daarbinnen wel en niet is inbegrepen, bepaalt de Overeenkomst: dat verschilt per klant, per machinemark en per model.

Voor machines die de opdrachtgever van Arte huurt of leaset gelden de huur- respectievelijk leasevoorwaarden. Voor koop met servicebundel gelden de koop-servicebundelvoorwaarden. Voor koffielevering geldt het koffiecontract. Geldig vanaf 10 juni 2026.

SAMENVATTING IN ÉÉN OOGOPSLAG

WAT REGELT DIT?	Service en onderhoud aan koffiemachines van de klant
WIE VOERT UIT?	Arte dell' espressO (de entiteit genoemd in de Overeenkomst)
DRIE SERVICEVORMEN	Losse service (regie), Beurtcontract (vaste prijs per onderhoudsbeurt), All-in contract (vast bedrag per jaar)
WAT IS INBEGREPEN?	Bepaalt de Overeenkomst per servicevorm; deze voorwaarden geven het kader
ALTIJD UITGESLOTEN	Schade van buitenaf (val, stoot, water, brand, diefstal e.d.), verkeerd gebruik en verbruiksartikelen (waaronder waterfilters), tenzij de Overeenkomst anders bepaalt
MEERWERK	Buiten de overeengekomen dekking: altijd eerst een prijsopgave
VERVANGENDE MACHINE	Tijdens werkplaatsreparatie, zoals in de Overeenkomst vastgelegd
PRIJSINDEXERING	CPI per 1 januari (volgt de werkelijke inflatie)
BETALING	30 dagen na factuurdatum, tenzij anders overeengekomen
LOOPTIJD, OPZEGGING	Volgens de Overeenkomst

DEFINITIES

ARTE	De in de Overeenkomst genoemde contractspartij die de werkzaamheden uitvoert, handelend onder de naam Arte dell' espressO.
OPDRACHTGEVER	De rechtspersoon, vennootschap of natuurlijke persoon handelend in de uitoefening van beroep of bedrijf die de Overeenkomst aangaat. Deze voorwaarden zijn niet van toepassing op consumenten in de zin van art. 7:5 BW.
OVEREENKOMST	De service- of onderhoudsovereenkomst tussen Arte en Opdrachtgever, inclusief bijlagen. Bij losse servicewerkzaamheden zonder getekende overeenkomst gelden de offerte, prijsopgave of opdrachtbevestiging van Arte als Overeenkomst.
SERVICEVORM	De in de Overeenkomst gekozen vorm van dienstverlening: Losse service, Beurtcontract of All-in contract (artikel 2).
MACHINES	De koffiemachines en het direct toebehoren waarop de Overeenkomst betrekking heeft, bij contracten vermeld in de machinelijst die als bijlage bij de Overeenkomst hoort.
ONDERHOUDSBEURT	Eén preventieve onderhoudsbeurt aan één Machine, volgens de werkzaamhedenlijst in de Overeenkomst.
LOCATIE	Het adres waar de Machines staan, zoals vermeld in de Overeenkomst.
KLEINMATERIAAL	Pakkingen, o-ringen, smeermiddelen en de reinigings- en ontkalkingsmiddelen die Arte tijdens een service- of onderhoudsbezoek verbruikt.
VERBRUIKSARTIKELN	Koffie, melk- en toppingproducten, reinigings- en ontkalkingsmiddelen voor dagelijks gebruik door Opdrachtgever, waterfilters en andere artikelen die door gebruik worden verbruikt of periodiek vervangen moeten worden.

ARTIKEL 1 · TOEPASSELIJKHEID

- 1.1 Deze voorwaarden gelden voor alle aanbiedingen, losse servicewerkzaamheden en overeenkomsten waarbij Arte service- of onderhoudswerkzaamheden aan Machines verricht voor Opdrachtgever.
- 1.2 Afwijkingen van deze voorwaarden zijn slechts bindend indien schriftelijk overeengekomen. Bij strijdigheid tussen deze voorwaarden en de Overeenkomst prevaleert de Overeenkomst.
- 1.3 Eventuele inkoop- of andere voorwaarden van Opdrachtgever worden uitdrukkelijk van de hand gewezen.
- 1.4 Deze voorwaarden worden bij of vóór het sluiten van de Overeenkomst aan Opdrachtgever ter hand gesteld. Door ondertekening van de Overeenkomst, of door het verstrekken van de opdracht, verklaart Opdrachtgever deze voorwaarden te hebben ontvangen en aanvaard.

ARTIKEL 2 · SERVICEVORMEN EN OMVANG VAN HET WERK

- 2.1 Arte levert service en onderhoud in drie vormen. De Overeenkomst bepaalt welke Servicevorm geldt, voor welke Machines, en wat daarbinnen wel en niet is inbegrepen. De dekking kan per machinemerken en per model verschillen.
- 2.2 **Losse service (regie).** Zonder lopend contract factureert Arte per bezoek voorrijkosten, arbeid tegen het geldende uurtarief en gebruikte onderdelen, volgens de actuele tarieven. Prijsopgave op verzoek; een verwachte overschrijding daarvan met meer dan 10% stemt Arte vooraf af.
- 2.3 **Beurtcontract.** Opdrachtgever betaalt een vaste prijs per Machine per Onderhoudsbeurt. De Overeenkomst bepaalt de frequentie, de werkzaamheden per Onderhoudsbeurt en wat in de beurtprijs is inbegrepen (zoals voorrijkosten, arbeid op de Locatie en Kleinmateriaal). Werkzaamheden buiten de Onderhoudsbeurt vallen onder artikel 4.
- 2.4 **All-in contract.** Opdrachtgever betaalt een vast bedrag per Machine per contractjaar. Inbegrepen zijn preventief onderhoud, storingsbezoeken, arbeid en onderdelen, met uitzondering van: (a) de gevallen genoemd in artikel 4.1 onder a; (b) Verbruiksartikelen, waaronder waterfilters, tenzij de Overeenkomst deze geheel of gedeeltelijk insluit; (c) de overige uitzonderingen die de Overeenkomst noemt.
- 2.5 Arte voert de werkzaamheden uit met de zorg van een goed opdrachtnemer (art. 7:401 BW), volgens goed vakmanschap en met inachtneming van de voorschriften van de fabrikant.
- 2.6 Preventief onderhoud verkleint de kans op storingen, maar sluit storingen niet uit. Arte garandeert niet dat Machines storingsvrij functioneren; bij een All-in contract verhelpt Arte storingen volgens de Overeenkomst.
- 2.7 Arte mag voor de uitvoering van de werkzaamheden derden inschakelen. Arte blijft daarbij verantwoordelijk voor de kwaliteit van de uitvoering.
- 2.8 De dagelijkse en wekelijkse gebruikersreiniging blijft de verantwoordelijkheid van Opdrachtgever, volgens de gebruikshandleiding van de fabrikant. Hieronder vallen onder meer: het reinigingsprogramma van de zetgroep met reinigingstablet, reiniging van het melksysteem, uitwendige reiniging van de machine, het bijvullen van bonen, water en melk, en het legen van de residu- en lekbakken. Arte geeft hierover op verzoek instructie tijdens een bezoek.

ARTIKEL 3 · PLANNING EN TOEGANG

- 3.1 Arte stelt de planning van Onderhoudsbeurten en overige bezoeken op in overleg met Opdrachtgever, bij contracten gespreid over het jaar zoals in de Overeenkomst vastgelegd.
- 3.2 Opdrachtgever zorgt op de geplande datum voor: toegang tot de Locatie, beschikbaarheid van de in te plannen Machines, en een werkbare omgeving met water, afvoer en elektriciteit binnen redelijke afstand van de Machines.
- 3.3 Opdrachtgever kan een gepland bezoek kosteloos verzetten tot 1 werkdag vóór de afspraak. Bij latere annulering, of wanneer Machines of de Locatie op de afspraak niet beschikbaar blijken, mag Arte in rekening brengen: bij een Beurtcontract 50% van de prijs van de geplande Onderhoudsbeurten, in overige gevallen de voorrijkosten en één arbeidsuur. Partijen plannen het bezoek vervolgens opnieuw in.
- 3.4 Medewerkers van Arte volgen op de Locatie de redelijke huis- en veiligheidsregels van Opdrachtgever, mits deze vooraf kenbaar zijn gemaakt.

ARTIKEL 4 · NIET INBEGREPEN, MEERWERK EN STORINGEN

- 4.1 Niet inbegrepen in enige Servicevorm, tenzij de Overeenkomst uitdrukkelijk anders bepaalt, zijn:
- a. herstel van schade door een van buiten komende of niet aan normaal gebruik en slijtage gerelateerde oorzaak, waaronder in elk geval: val-, stoot- en breukschade; brand-, rook-, schroe- en explosieschade; water-, vocht- en overstromingsschade; blikseminslag, over- of onderspanning en andere stroom- of netstoringen; diefstal, verduistering, verlies, vandalisme en moedwillige of opzettelijke beschadiging; storm en ander natuurgeweld; schade door verkeerd of oneigenlijk gebruik; schade door ingrepen, reparaties of aanpassingen door anderen dan Arte; schade door gebruik van niet door Arte geleverde of voorgeschreven koffie, melk, reinigingsmiddelen of onderdelen; en kalkschade doordat een voorgeschreven waterfilter ontbreekt of niet tijdig is vervangen;
 - b. Verbruiksartikelen, waaronder waterfilters, koffiebonen, melk en reinigingsmiddelen;
 - c. bij een Beurtcontract bovendien: vervanging van grotere onderdelen (zoals zetgroepen, maalwerk en maalschijven, printplaten, boilers, pompen en vergelijkbare componenten) en storingsbezoeken tussen Onderhoudsbeurten in;
 - d. en in het algemeen alle schade die niet het gevolg is van normale slijtage of van een gebrek dat Arte in het kader van de Service dient te verhelpen.
- 4.2 Voor werkzaamheden of onderdelen buiten de overeengekomen dekking ontvangt Opdrachtgever eerst een prijsopgave. Arte voert deze werkzaamheden pas uit na schriftelijk of per e-mail gegeven akkoord van Opdrachtgever.
- 4.3 Is voor herstel reparatie in de werkplaats van Arte nodig, dan stelt Arte voor de duur van die reparatie een vervangende machine met vergelijkbare functionaliteit beschikbaar, op de wijze zoals in de Overeenkomst vastgelegd.
- 4.4 Voor storingsmeldingen geldt: Arte reageert binnen 2 werkdagen. Bij een All-in contract plant Arte het storingsbezoek direct in; in overige gevallen doet Arte een voorstel (telefonische hulp, een storingsbezoek met prijsopgave, of vervroeging van een geplande Onderhoudsbeurt).

ARTIKEL 5 · PRIJZEN EN INDEXERING

- 5.1 De prijzen per Servicevorm zijn vastgelegd in de Overeenkomst; voor Losse service gelden de actuele tarieven van Arte, op verzoek vooraf verstrekt. Prijzen zijn inclusief hetgeen artikel 2 en de Overeenkomst per Servicevorm bepalen, en exclusief btw.
- 5.2 Arte indexeert contractprijzen en tarieven jaarlijks per 1 januari, gebaseerd op de CBS Consumentenprijsindex (CPI, alle huishoudens, jaarmutatie oktober). Voor contracten vindt de eerste indexering plaats per de eerste 1 januari na de ingangsdatum van de Overeenkomst.
- 5.3 Arte informeert Opdrachtgever ten minste 30 dagen vóór ingang van de indexering schriftelijk over de nieuwe prijzen.
- 5.4 Verhoogt Arte de prijzen anders dan door de jaarlijkse CPI-indexering van 5.2, dan heeft Opdrachtgever het recht de Overeenkomst binnen 30 dagen na de aankondiging schriftelijk op te zeggen tegen de datum waarop de verhoging ingaat.

ARTIKEL 6 · FACTURERING EN BETALING

- 6.1 Arte factureert op de wijze die in de Overeenkomst is vastgelegd (per bezoek, per Onderhoudsbeurt, per periode of per contractjaar vooraf). Tenzij anders overeengekomen geldt een betalingstermijn van 30 dagen na factuurdatum.
- 6.2 Bij niet tijdige betaling is Opdrachtgever van rechtswege in verzuim en de wettelijke handelsrente (art. 6:119a BW) verschuldigd vanaf de vervaldatum.
- 6.3 Buitengerechtelijke incassokosten worden doorbelast conform de Wet normering buitengerechtelijke incassokosten (WIK), met een minimum van € 40 per factuur.
- 6.4 Bij een betalingsachterstand van meer dan 60 dagen mag Arte de uitvoering van de werkzaamheden opschorten. Is de achterstand niet binnen 14 dagen na schriftelijke aanmaning voldaan, dan mag Arte de Overeenkomst tussentijds beëindigen, onverminderd het recht op schadevergoeding.
- 6.5 Bij vooruitbetaling per contractjaar geldt: eindigt de Overeenkomst voordat alle vooruitbetaalde Onderhoudsbeurten zijn uitgevoerd of voordat het contractjaar is verstreken, dan crediteert Arte naar rato, tenzij de voortijdige beëindiging aan Opdrachtgever is toe te rekenen.

ARTIKEL 7 · LOOPTIJD EN BEËINDIGING

- 7.1 De looptijd, verlenging en opzegtermijn zijn vastgelegd in de Overeenkomst. Opzegging geschiedt schriftelijk of per e-mail.
- 7.2 Ieder der partijen mag de Overeenkomst met onmiddellijke ingang schriftelijk beëindigen indien de andere partij in staat van faillissement wordt verklaard, surseance van betaling aanvraagt, of haar onderneming staakt.
- 7.3 Ieder der partijen mag de Overeenkomst schriftelijk beëindigen indien de andere partij toerekenbaar tekortschiet in de nakoming en deze tekortkoming niet binnen 30 dagen na schriftelijke ingebrekestelling is hersteld.
- 7.4 Bij beëindiging blijven verschuldigde bedragen voor reeds uitgevoerde werkzaamheden en geaccordeerd meerwerk betaalbaar volgens deze voorwaarden. Artikel 6.5 is van toepassing op vooruitbetaalde bedragen.

ARTIKEL 8 · AANSPRAKELIJKHEID

- 8.1 Arte is uitsluitend aansprakelijk voor directe schade die het gevolg is van een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de Overeenkomst.
- 8.2 De totale aansprakelijkheid van Arte per gebeurtenis (waarbij samenhangende gebeurtenissen gelden als één gebeurtenis) is beperkt tot het bedrag dat de aansprakelijkheidsverzekering van Arte uitkeert, vermeerderd met het eigen risico. Keert de verzekeraar om welke reden dan ook niet uit, dan is de aansprakelijkheid beperkt tot de vergoeding die Opdrachtgever in de 12 maanden voorafgaand aan de gebeurtenis onder de Overeenkomst heeft betaald, tot een maximum van € 5.000.
- 8.3 Arte is niet aansprakelijk voor indirecte schade, waaronder gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, bedrijfsstagnatie en reputatieschade.
- 8.4 Arte is niet aansprakelijk voor schade die het gevolg is van: gebruik in strijd met de gebruikshandleiding, achterstallige gebruikersreiniging, ingrepen aan de Machines door anderen dan Arte, of het door Opdrachtgever niet beschikbaar stellen van Machines voor geplande bezoeken.
- 8.5 De beperkingen in dit artikel gelden niet in geval van opzet of bewuste roekeloosheid aan de zijde van Arte of haar leidinggevende ondergeschikten.
- 8.6 Iedere aanspraak op schadevergoeding vervalt 12 maanden nadat Opdrachtgever met de schade bekend is geworden of redelijkerwijs bekend had kunnen zijn.

ARTIKEL 9 · OVERMACHT

- 9.1 Onder overmacht wordt verstaan elke omstandigheid waarop een partij geen invloed kon uitoefenen, waaronder: oorlog, terreur, pandemie, overheidsmaatregelen, staking, brand, extreme weersomstandigheden, transportstoringen, niet-levering door toeleveranciers van Arte (waaronder fabrikanten en onderdelenleveranciers) en uitval van energie- of telecomvoorzieningen.
- 9.2 Tijdens overmacht worden de verplichtingen van partijen opgeschort. Duurt de overmacht langer dan 3 maanden, dan mag elk der partijen de Overeenkomst schriftelijk ontbinden zonder schadeplicht. Reeds uitgevoerde werkzaamheden blijven verschuldigd; artikel 6.5 is van overeenkomstige toepassing op vooruitbetaalde bedragen.

ARTIKEL 10 T/M 13 · GEGEVENS, OVERDRACHT, RECHT EN SLOT

- 10.1 Persoonsgegevens van contactpersonen van Opdrachtgever worden verwerkt conform de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG), uitsluitend voor de uitvoering van de Overeenkomst (planning, uitvoering en facturatie).
- 11.1 Opdrachtgever kan rechten en verplichtingen uit de Overeenkomst alleen overdragen na schriftelijke toestemming van Arte.
- 11.2 Arte mag de Overeenkomst overdragen aan een rechtsopvolger of groepsvennootschap die de onderneming van Arte voortzet, mits die partij alle verplichtingen uit de Overeenkomst overneemt. Opdrachtgever verleent daaraan reeds nu voor alsdan medewerking (art. 6:159 BW). Arte informeert Opdrachtgever schriftelijk over een dergelijke overdracht.
- 12.1 Op de Overeenkomst en deze voorwaarden is Nederlands recht van toepassing.
- 12.2 Geschillen worden voorgelegd aan de bevoegde rechter van de rechtbank Noord-Holland, locatie Haarlem, tenzij dwingend recht anders bepaalt. Partijen proberen een geschil eerst in onderling overleg op te lossen.
- 13.1 Blijken één of meer bepalingen van deze voorwaarden nietig of vernietigbaar, dan blijven de overige bepalingen van kracht. Partijen vervangen de getroffen bepaling door een geldige bepaling die de oorspronkelijke bedoeling zo dicht mogelijk benadert.
- 13.2 Wijzigingen van deze voorwaarden worden ten minste 30 dagen vooraf schriftelijk aangekondigd. Bij een materiële verslechtering voor Opdrachtgever mag Opdrachtgever de Overeenkomst binnen 30 dagen na de aankondiging schriftelijk opzeggen tegen de datum waarop de wijziging ingaat.

Vragen over deze voorwaarden? Arte dell' espressO · Ronde Tocht 1E, 1507 CC Zaandam · 075 614 31 49 · info@arte-dell-espresso.nl