Algemene voorwaarden

Koffiemachinedokter, een handelsnaam van Werkritme (KVK 42145386). Versie 29 oktober 2026.

1. Wie en waarvoor

Deze voorwaarden gelden voor alle offertes, opdrachten, diagnoses, reparaties, revisies, installaties, dataherstel en andere diensten van Koffiemachinedokter. Koffiemachinedokter is een handelsnaam van Werkritme, gevestigd in Zoetermeer, KVK 42145386, hierna "wij". De opdrachtgever noemen we "jij" of "de klant".

Door een aanvraag te doen, een apparaat af te geven of op te sturen, of een offerte te accepteren, ga je akkoord met deze voorwaarden. Eigen voorwaarden van zakelijke klanten gelden niet, tenzij we dat schriftelijk hebben afgesproken.

Ben je consument, dan gelden je wettelijke rechten altijd; niets in deze voorwaarden beperkt die.

2. Prijzen, offertes en diagnose

Prijzen op de website zijn indicaties, inclusief btw voor consumenten en exclusief btw voor bedrijven, tenzij anders vermeld. De prijs die we na diagnose of inspectie noemen, is de prijs die geldt voor de afgesproken werkzaamheden. Blijkt tijdens het werk dat er meer nodig is, dan stoppen we en overleggen we eerst; zonder jouw akkoord gaan we niet verder en betaal je alleen de diagnose, en de onderdelen die wij voor jouw opdracht al hebben besteld (zie hieronder).

Voor diagnose, intake, meting of inspectie geldt het tarief dat op de website of in de offerte staat. Dat bedrag blijf je verschuldigd als je na de diagnose besluit niet door te gaan. Waar op de website staat dat het diagnosebedrag "vervalt" of "wordt verrekend", gebeurt dat alleen als je de aangeboden opdracht daadwerkelijk laat uitvoeren.

Offertes zijn 7 dagen geldig. Kennelijke fouten in prijzen of teksten binden ons niet.

Annulering na bestelling van onderdelen. Bij annulering nadat wij onderdelen voor jouw opdracht hebben besteld, worden die onderdelen tegen inkoopprijs aan je doorberekend.

3. Uitvoering van het werk

We voeren het werk vakkundig uit en bepalen zelf de wijze waarop, tenzij anders afgesproken. We mogen onderdelen vervangen door nieuwe, gereviseerde of gelijkwaardige onderdelen van een ander merk als dat technisch verantwoord is. Vervangen onderdelen worden ons eigendom, tenzij je bij afgifte vraagt ze terug te krijgen.

Reparatie en diagnose betekenen dat we het apparaat openen. Daardoor kunnen garantiezegels breken en kan een fabrieksgarantie vervallen. Je geeft daar met de opdracht toestemming voor en aanvaardt dat risico. Wil je dat niet, zeg dat dan vóór afgifte; dan doen we alleen wat zonder openen kan.

Genoemde levertijden zijn indicatief en geen fatale termijnen. Vertraging door levering van onderdelen, spoed elders of overmacht geeft geen recht op schadevergoeding of ontbinding, tenzij de vertraging onredelijk lang wordt en we na een schriftelijke aanmaning met een redelijke termijn nog steeds niet leveren.

We mogen delen van het werk laten uitvoeren door derden, bijvoorbeeld een cleanroom of een gespecialiseerd lab. Wij blijven je aanspreekpunt.

Inspanning, geen resultaatgarantie. Diagnose, reparatie, revisie en herstel zijn een inspanningsverplichting: we doen wat een goede vakman redelijkerwijs kan doen, maar we kunnen niet garanderen dat het gewenste resultaat wordt bereikt. Bij oude, eerder gerepareerde of beschadigde apparaten is die kans kleiner; zien we dat vooraf, dan zeggen we het.

Ook als het anders uitpakt. De diagnose, het uitgevoerde werk en de onderdelen die we hebben geplaatst of speciaal voor jouw opdracht hebben besteld, blijf je verschuldigd, ook als de reparatie niet lukt, niet het gehoopte resultaat heeft, of als het apparaat daarna andere gebreken laat zien. Geplaatste en bestelde

onderdelen kunnen we niet terugsturen; een terugbetaling van werk dat al is gedaan is daarom niet mogelijk. Ligt het niet slagen aan een fout in ons eigen werk, dan herstellen we die kosteloos onder de garantie van artikel 8.

Onderdelen die al zwak waren. Bij openen, meten, verwarmen, reinigen of solderen kan een onderdeel dat al verzwakt, gecorrodeerd, verouderd of eerder beschadigd was, alsnog defect gaan, bijvoorbeeld broze kunststof, linten, connectoren, condensatoren, printbanen of een al beschadigde chip. Dat is een risico van werken aan een defect apparaat en valt niet onder onze aansprakelijkheid. Is daardoor extra werk of een extra onderdeel nodig, dan overleggen we eerst over de kosten.

Andere gebreken achteraf. We repareren het defect waarvoor je ons de opdracht geeft. Komt er na de reparatie een ander gebrek aan het licht, ook als dat eerder door het eerste defect verborgen bleef, dan is dat een nieuwe opdracht en geen reden voor terugbetaling.

4. Data, back-ups en privacy van je apparaat

Jij bent verantwoordelijk voor back-ups van alle gegevens op apparaten die je aan ons afgeeft. Bij elke reparatie, diagnose, herinstallatie of dataherstel bestaat het risico dat gegevens verloren gaan, ook als we zorgvuldig werken. Wij zijn niet aansprakelijk voor verlies van gegevens, tenzij dat het gevolg is van opzet of bewuste roekeloosheid van ons.

We kijken alleen in je bestanden voor zover dat nodig is om het werk uit te voeren of het resultaat te controleren. Kopieën die we voor het werk maken, wissen we uiterlijk 14 dagen na oplevering, tenzij je vraagt om ze langer te bewaren. Zie verder onze privacyverklaring.

Je verklaart dat je gerechtigd bent tot het apparaat en de gegevens erop, en dat je ons opdracht mag geven. Treffen we materiaal aan waarvan het bezit strafbaar is, dan zijn we verplicht dat te melden en beëindigen we de opdracht zonder restitutie.

5. Afgeven, verzenden en risico

Apparaten die je opstuurt, reizen voor jouw risico tot ze bij ons zijn afgeleverd. Verpak volgens onze instructie; schade door gebrekkige verpakking komt voor jouw rekening. Retourzending regelen wij via een vervoerder met track-and-trace; het risico gaat op jou over op het moment van aflevering op het door jou opgegeven adres.

Bij afgifte noteren we de staat van het apparaat zoals wij die aantreffen. Bestaande schade (val, vocht, eerdere reparatiepogingen, verbogen behuizing, corrosie) valt buiten onze verantwoordelijkheid, ook als die pas bij het openen zichtbaar wordt.

Toebehoren (kabels, laders, schijven, games, hoezen) alleen meesturen als we daarom vragen. Voor toebehoren die je zonder afspraak meestuurt, dragen we geen verantwoordelijkheid.

6. Betaling

Na akkoord op de offerte ontvang je de factuur. Wij voeren de werkzaamheden uit nadat de betaling is ontvangen, tenzij schriftelijk anders is afgesproken. Betalen kan online (iDEAL) via de link in de factuur, per overboeking, of per pin bij afgifte of bij het afhalen. Zakelijke klanten met een doorlopende relatie kunnen in overleg op rekening betalen, binnen 14 dagen na factuurdatum.

Bij bedragen van €50 tot €5.000 kun je op de betaalpagina kiezen voor in3: betalen in drie delen zonder rente. in3 toetst daarbij je kredietwaardigheid; wordt je aanvraag niet geaccepteerd, dan kun je alsnog ineens betalen. Na de eerste betaling aan in3 geldt de opdracht voor ons als betaald en starten we. De overige delen betaal je aan in3 volgens hun voorwaarden.

Voor in3 brengen wij een toeslag in rekening van 3,99% van het factuurbedrag plus €0,95. Dat is gelijk aan wat in3 ons voor die betaling in rekening brengt; een hogere vergoeding vragen wij niet en mogen wij op grond van artikel 6:230k BW ook niet vragen. De toeslag wordt als aparte regel aan de factuur toegevoegd voordat je betaalt, zodat het bedrag vooraf zichtbaar is. Kies je een andere betaalmethode, dan vervalt de toeslag.

Voor iDEAL, Apple Pay, Google Pay, Pay by Bank en betaalkaarten die binnen de Europese Economische Ruimte zijn uitgegeven, brengen wij geen toeslag in rekening.

Een betaalafspraak in termijnen is alleen mogelijk in overleg en schriftelijk; blijft een termijn daarvan uit, dan is het restant ineens opeisbaar.

Blijft betaling uit, dan starten we niet en vervalt de offerte na de geldigheidstermijn. Voor werk dat op jouw verzoek al is gestart voordat de betaling binnen was (bijvoorbeeld bij spoed), blijft het volledige bedrag verschuldigd.

We houden het apparaat en de gegevens onder ons totdat de factuur volledig is betaald (retentierecht, art. 3:290 BW). Bij te late betaling zijn de wettelijke rente en de wettelijke incassokosten verschuldigd, na een aanmaning met een termijn van 14 dagen.

7. Niet afgehaalde apparaten

Haal je het apparaat niet binnen 7 dagen op nadat we hebben gemeld dat het klaar is (of dat we het niet kunnen repareren), dan mogen we bewaarkosten van €2,50 per dag rekenen. Zes weken na die melding, en na een tweede schriftelijke herinnering, wordt het apparaat ons eigendom en mogen we het verkopen, recyclen of vernietigen. Gegevens op het apparaat worden dan gewist voor zover technisch mogelijk.

8. Garantie

Op uitgevoerde reparaties en vervangen onderdelen geven we de garantie die op de website of offerte staat (standaard 3 maanden; op accurevisies 1 jaar). De garantie dekt hetzelfde defect aan hetzelfde onderdeel. Binnen de garantie repareren we kosteloos, of vergoeden we naar onze keuze het betaalde bedrag voor het betreffende onderdeel.

Buiten de garantie vallen: nieuwe schade door val, stoten, vocht, oververhitting, overspanning, verkeerde laders of voedingen; slijtage; ingrepen door jou of derden na onze reparatie; software-, account- of netwerkproblemen; gebreken aan onderdelen die we niet hebben vervangen; en defecten aan apparaten waarvan we vooraf hebben gezegd dat reparatie een verhoogd risico had.

Voor consumenten gelden daarnaast de wettelijke garantierechten. Deze garantie beperkt die niet.

9. Aansprakelijkheid

Onze aansprakelijkheid is beperkt tot het bedrag dat je voor de betreffende opdracht aan ons hebt betaald, met een maximum van €2.500 per gebeurtenis. Dit geldt voor alle grondslagen: overeenkomst, onrechtmatige daad of anderszins.

We zijn niet aansprakelijk voor indirecte schade of gevolgschade, waaronder gederfde winst, gemiste omzet, bedrijfsstagnatie, verlies van gegevens, kosten van herstel elders, of schade aan andere apparatuur of installaties dan die waaraan we hebben gewerkt.

We zijn niet aansprakelijk voor schade die het gevolg is van bestaande gebreken, eerdere reparatiepogingen, vocht- of valschade, fabricagefouten, onjuiste informatie van jou, of het niet opvolgen van onze instructies en adviezen.

Een reparatie die niet lukt, niet het gehoopte resultaat heeft, of waarna andere gebreken blijken, geeft geen recht op terugbetaling of schadevergoeding, ook niet van de dagwaarde of de vervanging van het apparaat (zie artikel 3).

Deze beperkingen gelden niet voor schade door opzet of bewuste roekeloosheid van ons, en niet voor zover de wet een beperking niet toestaat, bijvoorbeeld bij letselschade. Schade meld je zo snel mogelijk, uiterlijk binnen 14 dagen nadat je die hebt ontdekt; daarna vervalt het recht op vergoeding.

Zakelijke klanten vrijwaren ons tegen aanspraken van derden die verband houden met de opdracht.

10. Bedenktijd bij bestellen op afstand

Consumenten die een dienst op afstand bestellen (via de website, e-mail of telefoon) hebben 14 dagen bedenktijd. Door een apparaat op te sturen of af te geven en ons te vragen direct te beginnen, vraag je uitdrukkelijk om uitvoering binnen de bedenktijd. Trek je de opdracht daarna in, dan betaal je het deel van het werk dat al is uitgevoerd, waaronder de diagnose. Is de dienst volledig uitgevoerd, dan vervalt het

herroepingsrecht.

11. Overmacht

Bij overmacht (ziekte, storing bij leveranciers of vervoerders, uitval van stroom of netwerk, overheidsmaatregelen, brand, diefstal, en andere omstandigheden buiten onze invloed) mogen we de uitvoering opschorten. Duurt de overmacht langer dan 60 dagen, dan mogen beide partijen de opdracht beëindigen voor het nog niet uitgevoerde deel, zonder schadevergoeding.

12. Klachten en geschillen

Klachten over ons werk meld je zo snel mogelijk, uiterlijk binnen 14 dagen na oplevering, per e-mail met een omschrijving en waar mogelijk foto's. We reageren binnen 5 werkdagen en zoeken eerst samen een oplossing. Geef ons de gelegenheid om het te herstellen voordat je elders laat repareren; kosten van herstel elders zonder ons overleg vergoeden we niet.

Op alle overeenkomsten is Nederlands recht van toepassing. Geschillen met zakelijke klanten worden voorgelegd aan de rechtbank Den Haag. Consumenten mogen binnen een maand nadat wij ons op deze bepaling beroepen kiezen voor de volgens de wet bevoegde rechter.

13. Overig

Is een bepaling uit deze voorwaarden ongeldig, dan blijven de overige bepalingen gelden en wordt de ongeldige bepaling vervangen door een geldige die er zo dicht mogelijk bij komt. We mogen deze voorwaarden wijzigen; op lopende opdrachten blijft de versie gelden die bij de opdracht van toepassing was. De actuele versie staat altijd op koffiemachinedokter.nl/algemene-voorwaarden/.

14. Specifiek voor koffiemachines en espressomachines

Leeg en schoon aanleveren. Je levert de machine aan met lege watertank, lege en schone koffiedikbak en leeg bonenreservoir. Machines die met water of koffieresten worden verzonden kunnen transportschade en schimmel oplopen; die schade valt buiten onze verantwoordelijkheid. Reinigen van een sterk vervuilde machine voordat we kunnen werken, brengen we in rekening.

Kalk, slijtage en verborgen gebreken. Een koffiemachine is een systeem van slangen, afdichtingen en ventielen onder druk en temperatuur. Bij het openen van een verkalkte of verouderde machine kunnen broze slangen, harde afdichtingen en kunststof delen breken; dat is het normale risico van werk aan zulke apparatuur en geen fout van ons. Wordt bij de reparatie een tweede gebrek zichtbaar, dan overleggen we eerst; zonder je akkoord repareren we dat niet.

Garantie op de reparatie, niet op de machine. Onze garantie van 3 maanden geldt voor het onderdeel dat we hebben vervangen of gereviseerd en het werk dat we hebben gedaan. Zij geldt niet voor andere onderdelen van de machine, voor kalk- of vuilvorming na de reparatie, voor gebruik van ongeschikte ontkalkers of reinigingsmiddelen, of voor schade door het overslaan van het onderhoud dat de fabrikant voorschrijft.

Printplaten en niet-leverbare onderdelen. Printplaten repareren we op componentniveau op printen die al beschadigd zijn; volledig herstel is niet altijd mogelijk. Voor machines waarvoor de fabrikant geen onderdelen meer levert, werken we met gereviseerde of gelijkwaardige onderdelen; dat vermelden we op de factuur.

Voedselveiligheid. We gebruiken alleen voedselveilige smeermiddelen en afdichtingen en spoelen de machine na de reparatie door. Je bent zelf verantwoordelijk voor het uitvoeren van het reinigings- en ontkalkingsprogramma na ontvangst en voor het periodieke onderhoud daarna.

Zakelijke contracten. Een onderhoudscontract geeft recht op de afgesproken beurten, op voorrang bij storingen en op een leenmachine zoals in het contract omschreven, niet op een gegarandeerde responstijd, tenzij schriftelijk anders overeengekomen. Een leenmachine blijft ons eigendom en wordt in dezelfde staat teruggegeven; schade en vermissing worden in rekening gebracht.