



TSO – Technische Serviceovereenkomst

Met deze Technische Serviceovereenkomst (hierna: TSO) bent u verzekerd van het behoud van uw koffiemachine in goede technische staat gedurende de looptijd van het contract. Binnen deze overeenkomst wordt jaarlijks één preventieve onderhoudsbeurt uitgevoerd en worden storingen verholpen, voor zover deze niet het gevolg zijn van gebruikersfouten (zie hoofdstuk Storingen).

Uitsluitingen en gebruikersfouten

Onder deze overeenkomst vallen geen vervanging van onderdelen, noch kortingen op arbeidsloon of voorrijkosten, indien sprake is van een gebruikersfout. Onder gebruikersfouten worden onder meer verstaan:

- Het aantreffen van koffieschillen of andere materialen in de molen, zoals stenen, plastic of hout, waardoor onderdelen zoals de molen, de as of de V-snaar beschadigd raken of breken;
- Beschadiging als gevolg van onoordeelkundig gebruik, oneigenlijk gebruik of molest;
- Gebruik van de koffiemachine zonder het door Ebben Coffee geleverde waterfilter;
- Storingen die ontstaan door achterstallig onderhoud, onvoldoende reiniging of het niet naleven van de bij de machine geleverde schoonmaakinstructies. Eventuele extra schoonmaakkosten worden afzonderlijk in rekening gebracht.
- Werkzaamheden, reparaties, software-aanpassingen of technische handelingen uitgevoerd door derden of door de klant zelf zonder schriftelijke toestemming van Ebben Coffee.
- Schade ontstaan door onjuiste ontkalkingsmiddelen, agressieve reinigingsmiddelen of ondeskundige reinigingswerkzaamheden.

Vervanging van touchscreens, displays en glasdelen is te allen tijde uitgesloten van deze overeenkomst.

De vaststelling of sprake is van een gebruikersfout wordt ter plaatse gedaan door een gekwalificeerde monteur van Ebben Coffee. De beoordeling van de monteur geldt als leidend, tenzij schriftelijk anders wordt vastgesteld.

Verbruik en contractaanpassing

Indien het aantal jaarlijkse consumpties het maximum van 15.000 overschrijdt, wordt dit TSO-contract automatisch omgezet naar een tweejaarlijks onderhoudscontract. In dat geval wordt tweemaal per jaar onderhoud uitgevoerd en wordt de contractprijs overeenkomstig aangepast.

Looptijd

De looptijd van deze overeenkomst bedraagt 60 maanden. De ingangsdatum is de datum van plaatsing, aanschaf of aflevering van de automaat, tenzij anders vermeld in de offerte.

Nulmeting

Indien u na aanschaf van de automaat alsnog een TSO-contract wenst af te sluiten, zal vooraf een nulmeting worden uitgevoerd. Deze nulmeting bestaat uit een technische inspectie ter vaststelling dat de automaat zich in goede staat bevindt.

De kosten voor deze nulmeting bedragen € 345,00 exclusief btw per automaat, exclusief eventueel benodigde onderdelen. Deze kosten zijn te allen tijde verschuldigd en worden niet verrekend met een eventueel later af te sluiten TSO-contract.

Na inspectie en goedkeuring door een monteur van Ebben Coffee ontvangt u een voorstel voor een TSO-contract. Dit voorstel is afhankelijk van de technische staat, het aantal gemaakte consumpties en de leeftijd van de automaat.

Plaatsingsvoorwaarden

De ruimte waarin de koffiemachine wordt geplaatst dient te voldoen aan de volgende voorwaarden:

- **Waters aansluiting:** Binnen een straal van 1 meter van het plaatsingspunt dient een tapkraan aanwezig te zijn met een ¾" aansluiting. Indien de waterleiding is voorzien van een terugslagklep, dient een reduceerventiel te worden geplaatst. Eventuele kosten hiervoor worden doorbelast.
- **Stroomvoorziening:** Binnen een straal van 1 meter van het plaatsingspunt dient een enkelvoudig stopcontact aanwezig te zijn dat voldoet aan de normen NEN1010 en NEN3140.
- **Waterfilter:** Er dient een vrije ruimte van minimaal 117 x 108 x 421 mm (breedte x diepte x hoogte) beschikbaar te zijn voor plaatsing van het waterfilter, binnen een straal van 1 meter van het waters aansluitpunt.
- **Bereikbaarheid:** Het plaatsingspunt dient gelijkvloers te zijn of bereikbaar via een lift. Afwijkende situaties dienen uiterlijk één week vóór de geplande plaatsingsdatum te worden gemeld.
- **Omgevingscondities:** De omgeving dient droog, stofvrij en op kamertemperatuur te zijn, met een stabiele en vlakke ondergrond.

Indien het plaatsingspunt niet schoon of niet vrij toegankelijk is en daardoor extra werkzaamheden noodzakelijk zijn, worden de hieruit voortvloeiende kosten doorberekend.

Waterkwaliteit en kalkaanslag

Schade, storingen of defecten veroorzaakt door kalkvorming, vervuiling, agressieve waterwaarden, onvoldoende waterdruk of een ondeugdelijke waters aansluiting vallen te allen tijde buiten garantie en buiten het TSO-contract, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.

Ebben Coffee behoudt zich het recht voor om bij constatering hiervan arbeidsloon, voorrijkosten, onderdelen en eventuele vervolgschade afzonderlijk in rekening te brengen.

Voorrijkosten, arbeidsloon en klein materiaal

Indien geen TSO-contract is afgesloten, gelden per storting de volgende tarieven:

- Voorrijkosten: € 90,00
- Arbeidsloon: € 57,50 per periode van 30 minuten (altijd naar boven afgerond op een halve periode)
- Klein materiaal: € 15,00
- Eventueel gebruikte onderdelen

Onder klein materiaal wordt onder meer verstaan: gebruik van gereedschap, bevestigingsmiddelen (zoals tyraps), afdichtingsmateriaal, verpakkingsmateriaal en vergelijkbare verbruiksartikelen.

Deze kosten worden standaard vermeld op de werkbom en factuur en gelden eveneens bij gebruikersfouten. Automaten kunnen worden voorzien van een TSO-sticker.

Garantiebepalingen – Onderdelen en machines geleverd in doos (watertank / Carry-in)

Op geleverde onderdelen in een B2B-omgeving geldt een garantieperiode van één (1) jaar, ingaande op de aanschafdatum van het betreffende onderdeel. Voor machines die zijn geleverd met een watertank geldt eveneens een garantieperiode van één (1) jaar, ingaande op de plaatsingsdatum, aanschafdatum of leverdatum.

Op deze machines is een zogenoemd carry-in-protocol van toepassing. Indien u aanspraak wenst te maken op garantie op onderdelen of een machine, dient u de volgende procedure te volgen:

1. Vraag een RMA-formulier (Retourzendingsautorisatie) aan bij Ebben Coffee;
2. Vul het formulier volledig en correct in;
3. Stuur het defecte onderdeel of de complete defecte machine, voorzien van het RMA-formulier, naar:

Ebben Coffee
T.a.v. Garantie onderdelen / automaten
Arnhemsestraatweg 51
6991 AG Rheden
Nederland

Na ontvangst van het onderdeel of de machine en het bijbehorende RMA-formulier zal Ebben Coffee een technische inspectie uitvoeren. U ontvangt hiervan per e-mail een inspectierapport, waarin wordt vermeld of het betreffende onderdeel of de machine wordt goedgekeurd dan wel afgekeurd.

De verdere afwikkeling vindt plaats door middel van een creditnota of toezending van een vervangend onderdeel.

Ebben Coffee verricht geen reparaties op locatie voor machines die onder het carry-in-protocol vallen. Indien service op locatie noodzakelijk is, worden voorrijkosten, arbeidsloon, klein materiaal en eventueel gebruikte onderdelen in rekening gebracht, tenzij een geldig TSO-contract van toepassing is.

Garantiebepalingen – Machines geplaatst door Ebben Coffee

Indien Ebben Coffee de koffiemachine voor u heeft geplaatst en geïnstalleerd, geldt gedurende een periode van één (1) jaar garantie op onderdelen, arbeidsloon en voorrijkosten, mits geen sprake is van gebruikersfouten. Deze garantie geldt uitsluitend voor garantiegevallen die zich voordoen binnen één jaar na de plaatsingsdatum, aanschafdatum of leverdatum.

Krasvorming, verkleuring, gebruikssporen en overige cosmetische afwijkingen vallen niet onder garantie of TSO-dekking, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.

Wie, wat en waar

Voor een correcte en snelle afhandeling van uw aanvraag verzoeken wij u contact op te nemen met de juiste afdeling:

Technische vragen en storings-/plaatsingsplanning
E-mail: info@ebbencoffee.nl
Telefoon: +31 (0)26 495 0777

Orders, facturen en administratieve verwerking
E-mail: info@ebbencoffee.nl
Telefoon: +31 (0)26 495 0777

Onderdelen en magazijn
E-mail: info@ebbencoffee.nl
Telefoon: +31 (0)26 495 0777

Offertes en bestellingen
E-mail: rob@ebbencoffee.nl
Telefoon: +31 (0)6 1992 1516

Facturatie TSO

Bij het aangaan van een TSO-contract ontvangt u een factuur voor de resterende maanden van het lopende kalenderjaar. Vervolgens ontvangt u jaarlijks op 1 januari een factuur voor het volledige daaropvolgende kalenderjaar.

Jaarlijkse indexering

Alle prijzen worden jaarlijks geïndexeerd op basis van loonontwikkelingen en de prijsstelling van onderdelen.

Ebben Coffee behoudt zich tevens het recht voor prijzen tussentijds aan te passen indien sprake is van uitzonderlijke stijgingen in inkooprijzen, transportkosten, energieprijzen of onderdelenprijzen.

Storingen

Storingen die zich voordoen gedurende de looptijd van het contract kunnen bij Ebben Coffee worden gemeld. Indien een storing niet telefonisch kan worden opgelost, wordt in overleg met de klant een afspraak ingepland.

Storingen kunnen uitsluitend worden gemeld via:
info@ebbencoffee.nl

Monteur op locatie

Voor storingsmeldingen en servicebezoeken gelden de volgende voorwaarden:

- Responstijd: maandag tot en met vrijdag geldt een responstijd van maximaal 24 uur na registratie, tenzij anders overeengekomen of door de planning is aangegeven.
- Storingsmeldingen en serviceverzoeken worden behandeld tijdens reguliere werkdagen en kantooruren van Ebben Coffee, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.
- Wachtijd: indien de wachttijd ter plaatse meer dan 30 minuten bedraagt, is de monteur gerechtigd te vertrekken. In dat geval wordt een nieuwe afspraak ingepland en worden voorrijkosten en één periode arbeidsloon in rekening gebracht.
- Afmelding: storingen dienen minimaal twee (2) uur vóór de geplande afspraak te worden afgemeld.
- Aanmeldprocedures: eventuele verplichte aanmeld- of toegangsprocedures zijn voor rekening en verantwoordelijkheid van de klant.

Veiligheid en toegang

De klant draagt er zorg voor dat de monteur veilig en direct toegang heeft tot de automaat en de werkruimte.

Indien de werkzaamheden door omstandigheden op locatie niet veilig of verantwoord kunnen worden uitgevoerd, behoudt Ebben Coffee zich het recht voor de werkzaamheden te staken of uit te stellen. Eventuele extra kosten kunnen worden doorberekend.

Ebben Coffee behoudt zich het recht voor om ter ondersteuning van service-, garantie- of storingsrapportages foto's te maken van de automaat, installatie en directe werkomgeving.

Gebruik van ingrediënten en reinigingsmiddelen

Ebben Coffee behoudt zich het recht voor garantie en/of TSO-dekking geheel of gedeeltelijk uit te sluiten indien gebruik wordt gemaakt van niet door Ebben Coffee geadviseerde koffiebonen, instant-producten, reinigingsmiddelen of waterfilters, en hierdoor storingen, vervuiling of defecten ontstaan.

Producten en systemen van derden

Ebben Coffee is niet aansprakelijk voor storingen, defecten, dataverlies of gevolgschade veroorzaakt door producten, software, betaalsystemen, waterfilters of randapparatuur van derden.

Garantie en ondersteuning op dergelijke systemen verlopen conform de voorwaarden van de betreffende leverancier of fabrikant.

Software-updates, firmware-updates, cloudkoppelingen en externe betaalsystemen kunnen afhankelijk zijn van leveranciers of fabrikanten van derden en vallen uitsluitend onder garantie of ondersteuning indien schriftelijk anders overeengekomen.

Beperking van aansprakelijkheid

Ebben Coffee is nimmer aansprakelijk voor indirecte schade, gevolgschade, omzetsderving, productieverlies, winstderving of schade ontstaan door tijdelijke uitval van de automaat.

De aansprakelijkheid van Ebben Coffee is in alle gevallen beperkt tot het factuurbedrag van de betreffende levering of dienstverlening waarop de aansprakelijkheid betrekking heeft.

Overmacht

Ebben Coffee is niet gehouden tot het nakomen van enige verplichting indien zij daartoe gehinderd wordt als gevolg van overmacht.

Onder overmacht wordt onder meer verstaan: storingen in levering van onderdelen, transportproblemen, ziekte van personeel, internet- of netwerkstoringen, stroomstoringen, overheidsmaatregelen, pandemieën, brand, extreme weersomstandigheden en overige situaties waarop Ebben Coffee redelijkerwijs geen invloed kan uitoefenen.

In geval van overmacht heeft Ebben Coffee het recht werkzaamheden, leveringen of servicebezoeken uit te stellen zonder gehouden te zijn tot enige schadevergoeding.

Opschorting van dienstverlening

Ebben Coffee behoudt zich het recht voor onderhoud, service, leveringen en storingsbezoeken tijdelijk op te schorten indien openstaande facturen niet tijdig zijn voldaan.

Alle hieruit voortvloeiende kosten of vertragingen zijn volledig voor rekening van de klant.

Ebben Coffee is niet aansprakelijk voor eventuele schade of gevolgschade ontstaan door opschorting van dienstverlening wegens betalingsachterstanden.

Annulering TSO-contract

Het TSO-contract wordt aangegaan voor een minimale looptijd van 60 maanden, tenzij anders geoffreerd.

Indien de overeenkomst tussentijds door de klant wordt beëindigd, zijn annuleringskosten verschuldigd. Deze worden berekend op basis van de resterende looptijd van het contract en zijn te allen tijde opeisbaar.

Filters, zetgroepen, maalschijven, rubbers, slangen, pakkingen en overige slijtagegevoelige onderdelen zijn uitgesloten van TSO-dekking, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.

Eigendomsvoorbehoud

Alle geleverde machines, onderdelen, accessoires en materialen blijven eigendom van Ebben Coffee totdat volledige betaling van alle openstaande facturen heeft plaatsgevonden.

Ebben Coffee behoudt zich het recht voor geleverde zaken terug te halen indien betalingsverplichtingen niet tijdig worden nagekomen.

Toepasselijk recht en bevoegde rechter

Op alle overeenkomsten, leveringen, diensten en TSO-contracten van Ebben Coffee is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.

Geschillen zullen uitsluitend worden voorgelegd aan de bevoegde rechter in het arrondissement Gelderland, tenzij dwingendrechtelijk anders bepaald.

Documentversie: TSO 2026.1

Laatst bijgewerkt: mei 2026

Bedrijfsgegevens

Ebben Coffee
Arnhemsestraatweg 51
6991 AG Rheden
Nederland

T: +31 (0)26 495 0777

M: +31 (0)6 1992 1516

E: info@ebbencoffee.nl

W: www.ebbencoffee.nl

KvK: 58515461

BTW: NL001855370B02

Op alle overeenkomsten, leveringen en diensten van Ebben Coffee zijn de algemene verkoop-, leverings- en betalingsvoorwaarden van toepassing, zoals gedeponeed bij de Kamer van Koophandel.