

1. Productaanbod

- 1. Wat voor soort koffiemachines levert Twin Espresso Techniek?**

Twin Espresso Techniek biedt een breed assortiment aan koffie- en espresso machines, waaronder halfautomaten, volautomaten en gereviseerde apparaten. Ze leveren zowel nieuwe als gebruikte machines, geschikt voor diverse toepassingen in horeca, bedrijven en thuisgebruik.
 - 2. Met welke merken en modellen werken jullie, en welke zijn op voorraad?**

Wij bij Twinespresso werken met gerenommeerde merken zoals Magister, Expobar, Orchestrale,, Leone, Wega, Kees van der Westen, Schaerer, Animo, Bravilor Bonamat, WMF, Etna, Een deel van het assortiment is direct uit voorraad leverbaar.
 - 3. Leveren jullie ook accessoires en toebehoren?**

Ja, Twin Espresso Techniek levert diverse accessoires en toebehoren, waaronder barista-tools, onderdelen, reinigingsmiddelen, grinders on demand, koffiemolens, waterkokers, waterinstallaties en waterfilters.
 - 4. Zijn de gereviseerde machines technisch gelijk aan nieuwe machines?**

Gereviseerde machines worden volledig gecontroleerd, schoongemaakt en voorzien van nieuwe onderdelen waar nodig. Ze functioneren technisch als nieuw en zijn een voordelig alternatief.
 - 5. Hebben jullie ook koffiemachines voor thuisgebruik of alleen voor zakelijk gebruik?**

Twin Espresso Techniek levert geen koffiemachines geschikt voor thuisgebruik. Wij richten ons grotendeels op machines voor zakelijke toepassingen zoals horeca, kantoren en evenementen.
 - 6. Kan ik een koffiemachine bij jullie eerst testen of demonstreren?**

Ja, in onze werkplaats worden espressomachines getest en gedemonstreerd om alle functies te controleren en klanten de mogelijkheid te bieden de machines te ervaren. Ook beschikken wij over een showroom waar wij een groot assortiment aan machines en toebehorende hebben uitgesteld.
 - 7. Bieden jullie machines aan die geschikt zijn voor grote volumes (bijvoorbeeld kantoren of evenementen)?**

Ja, wij bieden koffiemachines aan die geschikt zijn voor grote volumes, dus ideaal voor kantoren of evenementen.
 - 8. Kan ik een koffiemachine op maat laten samenstellen voor een bepaalde ruimte of plek?**

Twin Espresso Techniek denkt graag met u mee om een koffiemachine op maatsamen te stellen, afgestemd op uw specifieke wensen en de beschikbare ruimte waar u het apparaat wilt stationeren.
 - 9. Zijn er uitbreidingsmogelijkheden met melk opschuimers en waterfilters?**

Ja, ze bieden diverse melkaccessoires zoals melkkoelers, melkslangen en cappuccinatore-sets, evenals waterfilters van topmerken zoals Brita en BWT om de waterkwaliteit te verbeteren en kalkvorming in de machine te voorkomen.
-

2. Bestellen & Offertes

1. **Hoe kan ik een espressomachine bestellen?**

Je kunt een espressomachine bestellen door contact op te nemen via e-mail of telefonisch. Twin Espresso Techniek helpt je graag bij het kiezen van de juiste machine en het plaatsen van de bestelling.

2. **Kan ik eerst een vrijblijvende offerte aanvragen?**

Ja, het is mogelijk om een vrijblijvende offerte aan te vragen. Neem contact op met Twin Espresso Techniek om je wensen te bespreken en een offerte op maat te ontvangen.

3. **Hoe lang is een offerte geldig?**

De geldigheidsduur van een offerte wordt vermeld in de offerte zelf. Neem contact op met Twin Espresso Techniek voor specifieke informatie over de geldigheid van jouw offerte.

4. **Leveren jullie ook op locatie en wat zijn de kosten van deze diensten?**

Twin Espresso Techniek biedt levering op locatie aan. De kosten hiervan zijn afhankelijk van de afstand en de specifieke diensten die nodig zijn. Neem contact op voor een prijsopgave

5. **Moet ik een aanbetaling doen bij het plaatsen van een bestelling?**

Afhankelijk van het type bestelling kan een aanbetaling vereist zijn. Dit wordt vooraf met je besproken tijdens het bestelproces.

6. **Kan ik een bestelling wijzigen of annuleren na bevestiging?**

Wijzigingen of annuleringen zijn mogelijk, afhankelijk van de status van de bestelling. Neem zo snel mogelijk contact op om de mogelijkheden te bespreken.

7. **Kan ik een machine reserveren zonder direct te bestellen?**

Het is mogelijk om een machine te reserveren. Neem contact op met Twin Espresso Techniek om de reserveringsvoorwaarden te bespreken.

8. **Is het mogelijk om meerdere offertes te ontvangen voor verschillende opties?**

Ja, Twin Espresso Techniek kan meerdere offertes opstellen, zodat je verschillende opties kunt vergelijken en de beste keuze kunt maken.

9. **Is er ook de mogelijkheid om een totaalofferte te maken inclusief installatie, accessoires en servicecontract?**

Zeker, Twin Espresso Techniek biedt totaaloffertes aan die installatie, accessoires en een servicecontract omvatten. Neem contact op om je wensen te bespreken en een offerte op maat te ontvangen.

3. Levering & Installatie

- 1. Hoe verloopt de levering van een koffiemachine bij Twin Espresso Techniek?**
Wij leveren de koffiemachine op locatie, met zorg voor transport en bescherming. Indien gewenst verzorgen wij ook de volledige installatie en afstelling van het apparaat.
- 2. Wat is de gemiddelde levertijd na bestelling?**
Als de machine op voorraad is, kunnen we vaak binnen enkele werkdagen leveren. Voor specifieke modellen of maatwerk kan de levertijd iets langer zijn. We stemmen dit altijd vooraf met de klant af.
- 3. Leveren jullie ook op verdieping of in moeilijk bereikbare ruimtes?**
Ja, wij kunnen ook leveren op verdiepingen of lastig bereikbare locaties. Geef dit vooraf aan, zodat we hier rekening mee kunnen houden en de juiste benodigdheden meenemen.
- 4. Is installatie bij de prijs inbegrepen?**
Installatie is optioneel en afhankelijk van het type bestelling. Bij complete projecten of professionele espressomachines wordt installatie vaak meegenomen in de totaalofferte.
- 5. Welke voorbereidende voorzieningen zijn nodig voor installatie (zoals wateraansluiting of stroom)?**
Voor een correcte installatie is meestal een vaste stroomaansluiting (230V of 400V) en een wateraansluiting nodig. Wij informeren je hier vooraf over en kunnen helpen met het voorbereiden van de juiste aansluitpunten.
- 6. Kan ik een installatie op een specifieke dag of tijd inplannen?**
Ja, wij plannen de installatie graag in overleg met jou op een geschikt moment. Flexibiliteit en service staan bij ons centraal.
- 7. Wordt de koffiemachine volledig gebruiksklaar opgeleverd?**
Zeker. Bij installatie stellen wij de machine volledig af, testen we alle functies en zorgen we dat je direct aan de slag kunt. Inclusief uitleg en eventueel afstellen op je favoriete koffiesmaak.
- 8. Kunnen jullie ook de aansluiting verzorgen op waterleiding en afvoer?**
Ja, wij kunnen de machine aansluiten op de waterleiding en eventueel een afvoer, mits de juiste aansluitpunten aanwezig zijn. We brengen ook waterfilters en drukreducerders mee indien nodig.
- 9. Leveren en installeren jullie ook buiten regio Vlaardingen of in België?**
Ja, wij leveren en installeren door heel Nederland en ook in België. Neem contact met ons op voor de mogelijkheden en eventuele bijkomende reiskosten.
- 10. Doen jullie ook instructie of uitleg na installatie van de koffiemachine?**
Absoluut. Na installatie geven wij altijd een heldere uitleg over de werking, het dagelijks onderhoud en gebruik van de machine. Ook tips voor het zetten van de perfecte espresso worden niet over het hoofd gezien!
- 11. Waarom laat de monteur onderdelen achter na een onderhoudsbeurt?**
De monteur laat de vervangen onderdelen bewust achter op locatie zodat u als klant kunt zien welke onderdelen er uit de machine zijn gehaald en vervangen. Dit gebeurt uit transparantie en ter controle, zodat u inzicht heeft in het uitgevoerde werk.

4. Onderhoud & Service

- 1. Bieden jullie onderhoudscontracten aan voor koffiemachines?**

Ja, wij bieden onderhoudscontracten aan voor zowel horeca als zakelijke klanten. Hiermee ben je verzekerd van regelmatig onderhoud en voorkom je onverwachte storingen of stilstand.
- 2. Hoe vaak moet een espressomachine worden onderhouden?**

Dat hangt af van het gebruik. Voor machines voor zakelijk en horeca gebruik adviseren we meestal elke 6 tot 12 maanden een onderhoudsbeurt.
- 3. Wat houdt een standaard onderhoudsbeurt in bij Twin Espresso Techniek?**

Tijdens een onderhoudsbeurt reinigen en inspecteren wij de machine grondig, vervangen we slijtage-onderdelen, controleren de afstellingen, en testen we de werking van alle functies.
- 4. Reinigen jullie ook intern (leidingen, zetgroepen, boilers)?**

Ja, wij reinigen niet alleen de buitenzijde, maar ook de interne onderdelen van de machine, zoals leidingen, zetgroepen en boilers. Dit zorgt voor optimale hygiëne en koffiekwaliteit.
- 5. Wat moet ik zelf doen qua dagelijks onderhoud van mijn koffiemachine?**

Wij adviseren om bij halfautomaten dagelijks de zetgroepen te spoelen, lekbakken te legen, en melksystemen te reinigen (indien aanwezig). Voor volautomaten zijn er vaak automatische reinigingsprogramma's.
- 6. Kunnen jullie ook storingen op locatie verhelpen?**

Jazeker. Onze monteurs komen op locatie om storingen te analyseren en – waar mogelijk – direct te verhelpen. In veel gevallen kunnen wij ook reserveonderdelen meenemen.
- 7. Hoe snel kunnen jullie langskomen bij een storing?**

Wij streven ernaar om bij storingen zo snel mogelijk ter plaatse te zijn, afhankelijk van de drukte en locatie. Wij proberen zoveel mogelijk rekening te houden met de wensen. Voor spoed gevallen kunnen wij vaak binnen 3 dagen langskomen.
- 8. Repareren jullie alleen machines die bij Twin Espresso gekocht zijn?**

Nee, wij voeren ook onderhoud en reparaties uit op machines die elders zijn gekocht, zolang het om professionele merken en modellen gaat waar wij ervaring mee hebben.
- 9. Zijn er ook servicebeurten mogelijk buiten kantoor tijden of in het weekend?**

In overleg is het mogelijk om afspraken te plannen buiten reguliere werktijden. Neem contact met ons op voor de mogelijkheden en eventuele toeslagen.
- 10. Verkopen jullie ook onderhoudsmiddelen zoals reinigingstabletten en ontkalkers?**

Ja, wij leveren diverse onderhoudsproducten zoals reinigingstabletten, melksysteemreinigers en waterfilters van merken als Brita en BWT. Deze zijn ook los te bestellen.

11. Wat als ik een storing heb in het weekend?

Weekendstoringen kunnen alleen telefonisch direct worden gemeld via ons vaste nummer, helaas niet via mail. Deze centrale staat doorgeschakeld naar de dienstdoende monteur.

Deze dienstdoende monteur zal dan ook direct de lijn beantwoorden en/of altijd terugbellen indien hij telefonisch bezet is.

Na het afluisteren de telefooncentrale (graag geheel afluisteren voor de opties) door de storingsmelder, kan de storing direct telefonisch worden besproken en naar een telefonisch oplossing worden opgelost, want in veel gevallen kan dit namelijk kosteloos en direct worden telefonisch opgelost.

Indien telefonisch oplossen niet mogelijk is, zal de dienstdoende monteur die storingsdienst heeft ook de storing komen oplossen.

Dit bezoek is uiteraard dezelfde dag of indien dit einde dag betreft, wellicht in overleg de ochtend daarna. Deze kosten voor een weekendbezoek worden conform CAO en geldende weekendtarieven worden doorbelast (zie portaal).

12. Ik heb een storing gemeld hoe nu verder?

Wanneer u een storing bij ons meldt, nemen wij deze direct in behandeling. Uw melding wordt geregistreerd in ons systeem en opgepakt door de desbetreffende collega. In veel gevallen wordt u teruggebeld door onze monteur, die mogelijk het probleem telefonisch met u kan oplossen. Ziet de monteur echter direct dat het probleem niet telefonisch op te lossen is, dan zet hij de melding meteen door naar onze planningsafdeling. Zij nemen vervolgens contact met u op om een geschikt moment te plannen waarop we bij u langs kunnen komen om het probleem op locatie op te lossen. Alle communicatie hierover verloopt telefonisch of per e-mail.

5. Garantie & Reparatievoorwaarden

- 1. Welke garantie zit er op een nieuwe koffiemachine?**

Op nieuwe koffiemachines geldt standaard 1 jaar fabrieksgarantie, tenzij anders overeengekomen. Deze garantie dekt fabricagefouten en technische gebreken.
- 2. Hebben refurbished of tweedehands machines ook garantie?**

Ja, onze gereviseerde en tweedehands machines worden geleverd met 3 tot 6 maanden garantie, afhankelijk van het model en de staat. Deze garantieperiode wordt duidelijk vermeld bij aankoop.
- 3. Wat valt er wel en niet onder garantie?**

Onder garantie vallen productiefouten, defecte onderdelen en technische gebreken. Slijtageonderdelen (zoals O-ringen, pakkingen, filters), schade door verkeerd gebruik of achterstallig onderhoud vallen niet onder de garantie.
- 4. Hoe lang is de garantietermijn op onderdelen?**

Voor los geleverde onderdelen geldt een garantietermijn van 3 tot 12 maanden, afhankelijk van het type onderdeel en fabrikant. Dit wordt altijd vooraf met de klant gecommuniceerd.
- 5. Wat moet ik doen als mijn machine binnen de garantie defect raakt?**

Neem zo snel mogelijk contact met ons op. Wij beoordelen het probleem en plannen indien nodig een reparatie op locatie of in onze werkplaats. Vergeet niet uw aankoopbewijs te bewaren.
- 6. Worden voorrijkosten en arbeidsloon vergoed bij garantiegevallen?**

Binnen de garantie dekken wij de kosten van onderdelen. Voorrijkosten en arbeidsloon kunnen buiten de fabrieksvoorwaarden vallen, afhankelijk van de situatie en locatie. Dit bespreken we altijd vooraf.
- 7. Kan ik een verlengde garantie of extra dekking afsluiten?**

Ja, bij de aanschaf van een nieuwe machine kun je kiezen voor een onderhoudscontract met verlengde garantie. Neem contact met ons op voor de voorwaarden en mogelijkheden.
- 8. Repareren jullie ook machines buiten de garantie?**

Zeker. Wij voeren ook reparaties uit aan machines die buiten de garantie vallen. Na diagnose ontvang je altijd eerst een prijsopgave voordat we aan de slag gaan.
- 9. Hoe snel wordt een defecte machine gerepareerd?**

In veel gevallen kunnen wij binnen 1 tot 3 werkdagen een reparatie uitvoeren, afhankelijk van de planning en beschikbaarheid van onderdelen. Spoedreparaties zijn mogelijk in overleg.
- 10. Krijg ik een leentoeistel als mijn koffiemachine voor reparatie wordt opgehaald?**

Ja, voor onze klanten kunnen wij een leentoeistel beschikbaar stellen tijdens de reparatieperiode, zodat je nooit zonder koffie komt te zitten.

6. Over Ons & Contact

- 1. Waar is Twin Espresso Techniek gevestigd?**

Wij zijn gevestigd in Vlaardingen, Zuid-Holland. Vanuit hier bedienen we klanten door heel Nederland en België met verkoop, onderhoud en installatie van espressomachines.
- 2. Wat zijn de openingstijden van Twin Espresso Techniek?**

Wij zijn geopend van maandag t/m vrijdag van 08:30 tot 17:00 uur. Buiten deze tijden zijn we op afspraak beschikbaar voor service of advies.
- 3. Hoe kan ik het beste contact opnemen voor een vraag of offerte?**

Je kunt ons bereiken via telefoon, e-mail of het contactformulier op onze website. We reageren doorgaans snel op aanvragen en nemen altijd contact op voor persoonlijk advies.

 - **010 307 3192**
 - **info@twinespressotechniek.nl**
- 4. Is het mogelijk om zonder afspraak langs te komen?**

Wij werken bij voorkeur op afspraak, zodat we voldoende tijd kunnen nemen voor jouw vraag of demonstratie. Neem gerust contact met ons op om een moment in te plannen.
- 5. Wat voor type klanten bedienen jullie (particulier, horeca, zakelijk)?**

Twin Espresso Techniek levert en onderhoudt koffiemachines voor zowel horecazaken, kantoren en evenementen.
- 6. Hoe lang bestaat Twin Espresso Techniek al?**

Wij zijn begonnen in 2016, met ruime ervaring in onderhoud, installatie en verkoop van hoogwaardige espressomachines.
- 7. Wat is de specialisatie van Twin Espresso Techniek?**

Wij zijn gespecialiseerd in het verkoop klaar maken, installeren en onderhouden van halfautomatische en volautomatische espressomachines, inclusief waterfilters, melkaccessoires en maatwerkoplossingen.
- 8. Hebben jullie een showroom of demoruimte?**

Ja, wij beschikken over een demoruimte waar je op afspraak verschillende machines kunt bekijken en testen. Ideaal voor wie eerst wil ervaren voordat hij of zij een keuze maakt.
- 9. Kunnen wij als bedrijf langskomen voor een adviesgesprek op locatie?**

Zeker! Wij nodigen uw bedrijf graag uit op locatie om in alle rust het assortiment te kunnen bekijken.
- 10. Werkt Twin Espresso Techniek samen met vaste leveranciers of merken?**

Ja, wij werken met een selectie van betrouwbare merken zoals La Marzocco, Jura, WMF, Sanremo en Rocket etc. Ook leveren wij originele accessoires, waterfilters (Brita/BWT) en reinigingsmiddelen.