

# SMART SERVICE

## Ogólne warunki.

Usługa SMART SERVICE dotyczy zryczałtowanego systemu kosztów naprawy elektronarzędzi dla napraw pogwarancyjnych marki Metabo i jest narzędziem, pozwalającym ocenić Klientowi z góry ew. koszt naprawy elektronarzędzia, przed oddaniem go do serwisu.

### 1. Postanowienia ogólne

- 1.1 Usługa dotyczy elektronarzędzi Metabo, dla których wygaśł okres gwarancji (zgodnie z warunkami gwarancji Metabo) i dotyczy wyłącznie tych elektronarzędzi, do których przypisany został jeden z pięciu zryczałtowanych progów cenowych Smart Service (SS1, SS2, SS3, SS4, SS5).
- 1.2 Elektronarzędzia nie posiadające przypisanego progu Smart Service, o którym mowa w pkt. 1.1, nie są objęte niniejszym regulaminem.
- 1.3 Wysokość zryczałtowanego progu Smart Service przypisana do elektronarzędzia jest do sprawdzenia na naszej stronie internetowej [www.metabo.pl](http://www.metabo.pl).

### 2. Korzystanie z usługi Smart Service

- 2.1 W przypadku wysyłki do Serwisu urządzenia spełniającego kryteria punktu 1.1 niniejszego regulaminu, dla takiego urządzenia (po otrzymaniu go przez Serwis Metabo) podjęta zostanie decyzja o jego naprawie na warunkach cenowych, wynikających wprost z progu cenowego Smart Service przypisanego do przedmiotowego urządzenia.  
Oznacza to, że maszyna zostanie naprawiona na w/w warunkach i odesłana wraz z zafakturowaniem stosownych kosztów naprawy, bez uprzedniego wysyłania kosztorysu.
- 2.2 W sytuacji, gdy zakres naprawy będzie niewielki (dotyczył będzie np. wymiany szczotek i/lub przewodu), zamiast zastosowania właściwego dla danego elektronarzędzia zryczałtowanego progu cenowego Smart Service (SS1, SS2, SS3, SS4, SS5), Serwis Metabo Polska może podjąć decyzję o naliczeniu zryczałtowanych kosztów naprawy wg tzw. „małego” Smart Service.
- 2.3 W szczególnych przypadkach Serwis zastrzega sobie prawo do dokonania wyceny naprawy poprzez przedstawienie osobnego kosztorysu naprawy do akceptacji, nawet jeżeli takie urządzenie spełnia kryteria punktu 1. niniejszego regulaminu.
- 2.4 Usługa Smart Service nie zawiera w cenie kosztów transportu „do” i „z” Serwisu Metabo.

### 3. Wyłączenia usługi Smart Service

- 3.1 Koszt usługi Smart Service nie obejmuje swoim zakresem
- Naprawy/wymiany akumulatorów i ładowarek
  - Naprawy/wymiany osprzętu (takich jak osłony, rękojeści pomocnicze, wiertła, płytki skrawające, etc.)
  - Akcesoriów, walizek
- 3.2 Serwis Metabo zastrzega sobie również prawo do wyłączenia usługi Smart Service dla elektronarzędzi, o których mowa w pkt. 1.1, jeżeli:
- uszkodzenie elementów miało charakter rażący i wynikało z zaniedbania w zakresie użytkowania urządzenia (upadek z wysokości, uderzenie, etc.)
  - uszkodzenie powstało w wyniku zadziałania tzw. sił przyrody (woda, ogień, pioruny)
  - w trakcie użytkowania narzędzia, doszło do naruszeń wytycznych zawartych w instrukcji obsługi danego urządzenia, w szczególności, jeżeli do usterki doszło w wyniku pracy niesprawnym urządzeniem
  - do powstania usterki doszło w wyniku zastosowania nieoryginalnych akcesoriów, osprzętu, części zamiennych, akumulatorów
  - urządzenie było modyfikowane bądź demontowane przez osoby nieuprawnione
  - urządzenie eksploatowane jest w sposób powodujący trwałe jego przeciążanie, szczególnie przy długotrwałym użytkowaniu przemysłowym lub długotrwałym użytkowaniu narzędzia do ponadprzeciętnych potrzeb
- 3.3 Jeżeli dojdzie do któregoś z wyłączeń j/w, Serwis dokona wyceny naprawy poprzez przedstawienie osobnego, stosownego kosztorysu naprawy do akceptacji.
- 3.4 Serwis Metabo zastrzega sobie prawo do wymiany urządzenia na nowe zamiast jego naprawy, w ramach usługi Smart Service.
- 3.5 Nowe, wymienione w ramach usługi Smart Service elektronarzędzie, nie podlega rejestracji w ramach gwarancji XXL, Full Service, ani też innej gwarancji.

### 4. Rezygnacja z naprawy w ramach usługi Smart Service

- 4.1 Klientowi przysługuje prawo do rezygnacji z naprawy elektronarzędzia w ramach usługi Smart Service z żądaniem jego odesłania lub zełomowania.
- 4.2 W sytuacji żądania odesłania narzędzia, Serwis Metabo zastrzega sobie prawo do odesłania narzędzia nienaprawionego w stanie zdemontowanym wraz z doliczeniem kosztów transportu i weryfikacji naprawy.
- 4.3 W sytuacji żądania zełomowania narzędzia, Serwis Metabo dokona nieodpłatnej dla Klienta utylizacji narzędzia.

### 5. Odbiór i zwrot urządzeń

- 5.1 Urządzenia zostaną odebrane przez firmę transportową na zlecenie Metabo. Jeśli naprawa zostanie zlecona do godziny 12:00 w dni robocze, urządzenie zwykle odbierane jest następnego dnia roboczego.
- 5.2 Adres odbioru musi być adresem pocztowym tj. posiadającym dane osoby kontaktowej, nazwę, ulicy i numeru domu, miejscowość z kodem pocztowym oraz wskazanym numerem telefonu osoby kontaktowej.
- 5.3 Klientowi przysługuje prawo do wysłania elektronarzędzi we własnym zakresie.
- 5.4 Urządzenia zgłoszone do reklamacji muszą być odpowiednio zabezpieczone na czas transportu. Za nieodpowiednie zabezpieczenie przesyłki odpowiada Nadawca przesyłki.
- 5.5 Urządzenia zostaną zwrócone przez firmę transportową zleconą przez Metabo na adres podany przez klienta w zleceniu naprawy.
- 5.6 Adres odbioru musi być adresem pocztowym tj. posiadającym dane osoby kontaktowej, nazwę, ulicy i numeru domu, miejscowość z kodem pocztowym oraz wskazanym numerem telefonu osoby kontaktowej.