



Full Service

Ogólne warunki.

36-miesięczny program Full Service oferuje pełną przejrzystość kosztów dla zarejestrowanego produktu Metabo, w tym akumulatorów i ładowarek, w przypadku wystąpienia konieczności jego naprawy. Oznacza to, że wszystkie naprawy spowodowane zużyciem bądź uszkodzeniem w okresie obowiązywania programu Full Service, tj. w okresie do 36 miesięcy, są wykonywane przez Serwis Metabo nieodpłatnie (z zastrzeżeniami zawartymi w punkcie 5.2 niniejszej umowy).

1. Zakres usługi

1.1 Usługa Full Service

Usługa Full Service określona w niniejszej umowie dotyczy wszystkich objętych programem Full Service urządzeń Metabo (w tym akumulatorów i ładowarek Metabo, zakupionych w zestawie wraz z zarejestrowanym urządzeniem).

Aby zarejestrować urządzenie, użytkownik końcowy zobowiązany jest zakupić kartę z kodem **Full Service Code** z przypisanej grupy cenowej właściwej dla rejestrowanego urządzenia oraz dokonać na portalu serwisowym Metabo rejestracji urządzenia, w terminie do 4 tygodni od daty dokonania zakupu.

1.2 Usługa Full Service dla urządzeń akumulatorowych zakupionych za pośrednictwem Partnera Metabo LiHD

Dla urządzeń akumulatorowych objętych programem Full Service nabytych u Partnera LiHD, świadczenie 36-miesięcznej usługi Full Service nabywane jest automatycznie (tj. bez konieczności zakupu karty z kodem), a wyłącznie po dokonaniu na portalu serwisowym Metabo rejestracji urządzenia w terminie do 4 tygodni od daty dokonania zakupu.

2. Okres świadczenia usługi

Użytkownik końcowy może skorzystać z usługi Full Service opisanej w niniejszym dokumencie w okresie do 36 miesięcy od daty zakupu urządzenia objętego regulaminem Full Service, z zastrzeżeniem punktu 5.2 niniejszego regulaminu..

3. Warunki uczestnictwa i rejestracji

Nabywając nową maszynę wraz z usługą Full Service, użytkownik końcowy nabywa od sprzedawcy kartę z kodem Full Service, który następnie zostanie wykorzystany do rejestracji usługi Full Service dla danego urządzenia.

W przypadku zakupu urządzenia akumulatorowego, o którym mowa w punkcie 1.2, kod usługi Full Service dla celów rejestracji nie będzie wymagany.

Rejestracji można dokonać poprzez internet na stronie <https://portal.metabo-service.com/pl-PL/service-portal/>, bądź za pośrednictwem dedykowanej aplikacji METABO.

Rejestracja jest ważna tylko wtedy, gdy formularz online wypełniony został prawidłowo i w całości. W przypadku dokonania rejestracji urządzenia dla Klienta poprzez Punkt Handlowy, rejestracja będzie ważna, jeżeli w formularzu podane również zostaną wymagane i właściwe dane klienta końcowego. Nabywca otrzyma certyfikat o usłudze Full Service do pobrania. Taki certyfikat przypisany jest zawsze do zarejestrowanego produktu Metabo.

Rejestracja będzie możliwa tylko wtedy, jeżeli Nabywca wyrazi zgodę na przechowywanie i przetwarzanie swoich danych, które zostaną wprowadzone. Metabo gwarantuje wykorzystanie danych osobowych zgodnie z postanowieniami RODO. Jeżeli podczas rejestracji, nie została wyrażona pełna zgoda na przetwarzanie przez Metabo danych osobowych, to wówczas te dane osobowe będą wykorzystywane wyłącznie do przetwarzania usług świadczonych w ramach umowy Full Service.

Zgoda na wykorzystanie danych może zostać cofnięta w dowolnym momencie za pośrednictwem poczty elektronicznej, kontaktując się pod adresem serviceportal@metabo.de lub za pośrednictwem poczty na adres

Metabo Polska Sp. z o.o.
ul. Gdyńska 28
73-110 Stargard

Więcej informacji na temat ochrony danych i wykorzystania danych można znaleźć na stronie <https://www.metabo.com/pl/pl/info/informacje-ogolne/ochrona-danych/>

Każde nabyte urządzenie może zostać zarejestrowane wyłącznie raz.

4. Usługi Full Service

4.1 Bezpłatna naprawa

4.1.1 W okresie obejmującym świadczenie niniejszej usługi, o którym mowa w punkcie 2, Serwis Metabo dokona bezpłatnej naprawy zarejestrowanych urządzeń (w tym akumulatorów i ładowarek) w przypadku wystąpienia usterek określonych w punkcie 5.1. Zakres usługi nie dotyczy osprzętu (za wyjątkiem uchwytów wiertarskich zakupionych w zestawie) oraz nie dotyczy pozostałych akcesoriów i opakowań produktu (np. walizek, skrzyń, itp.).

W przypadku zgłoszenia roszczenia w ramach usługi Full Service, stosowne potwierdzenie bądź wydruk certyfikatu należy dołączyć wraz z dowodem zakupu do wysyłanego urządzenia.

W sytuacji kiedy urządzenie zostało zarejestrowane, właściwy dowód zakupu został zapisany online na portalu, a maszyna jest jednoznacznie identyfikowalna na podstawie nr fabrycznego, fizyczne przedłożenie dowodu zakupu i certyfikatu nie będzie konieczne.

4.1.2 Serwisowi Metabo przysługuje uprawnienie do wyboru sposobu zaspokojenia uznanych roszczeń w ramach usługi Full Service (naprawa na warunkach wynikających z umowy, bądź wymiana produktu na nowy). Wymiana produktu na nowy w żadnym przypadku nie wpływa na pozostały okres obowiązywania umowy Full-Service. Zapis ten nie narusza ustawowych praw gwarancyjnych.

4.1.3 Metabo nie jest zobowiązane do bezpłatnej naprawy, jeśli odczytanie pełnego numeru seryjnego urządzenia umożliwiające jego identyfikację nie jest możliwe. Nie ma to zastosowania, jeżeli nabywca lub sprzedawca może udowodnić w jakikolwiek inny sposób, że jest to urządzenie autentyczne.

4.2 Ochrona na wypadek kradzieży.

W przypadku kradzieży zarejestrowanego urządzenia, urządzenie tego samego typu bądź urządzenie o zbliżonych parametrach (dot. to wyłącznie skradzionego elementu zestawu) można nabyć u sprzedawcy Metabo z rabatem 60% od aktualnej ceny katalogowej.

- Aby skorzystać z programu ochrony na wypadek kradzieży, kradzież ta musi zostać niezwłocznie zgłoszona na policję.
- W ciągu 5 dni roboczych od zgłoszenia dokonanej kradzieży należy przesłać do Autoryzowanego Partnera Handlowego Metabo stosowny raport policyjny wraz z certyfikatem Full Service.
- Sprzedawca/użytkownik przedłoży Metabo dowód rejestracji skradzionego urządzenia wraz ze zgłoszeniem kradzieży na policji oraz nowym nr seryjnym wymienionego urządzenia.
- Po weryfikacji, nowe urządzenie zostanie dostarczone przez dealera Metabo.
- Wymienione urządzenie nie wpływa na bieg trwania usługi Full Service.

5. Warunki świadczenia usługi Full Service

5.1 Usługa Full Service ma zastosowanie:

- jeżeli dostarczone urządzenie nie jest w sposób oczywisty wolne od wad materiałowych i produkcyjnych
- jeżeli elementy eksploatacyjne (takie jak szczotki węglowe, łożyska kulkowe, tuleje gumowe, pierścienie uszczelniające, przełączniki, akumulatory) ulegną wyraźnemu uszkodzeniu w wyniku naturalnego zużycia podczas prawidłowego użytkowania urządzenia.

5.2 Usługa Full Service wygasa (nie ma zastosowania), 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 – dla takiej grupy klientów Metabo może zaproponować rozwiązania flotowe, bądź tzw. program przemysłowy.
- jeżeli dany produkt zgłoszony został do reklamacji więcej niż trzykrotnie z uwagi na wystąpienie podobnej usterki.

5.3 Świadczenie usługi Full Service wygasa również wówczas, jeżeli uprawniona osoba zgłaszająca reklamację nie dopełniła warunków formalnych wynikających z niniejszej umowy.

5.4 W przypadku oddalenia roszczeń Klienta tytułem usługi Full Service przez Serwis Metabo, reklamowane urządzenie zostanie zwrócone jako nienaprawione na wskazany w zgłoszeniu adres na koszt Reklamującego.

6. Zgłoszenie naprawy

Umowa usługi Full Service obejmuje bezpłatny odbiór wadliwego urządzenia, jego naprawę oraz zwrot na wskazany w zgłoszeniu adres.

Naprawę do Serwisu Metabo należy zgłosić u Autoryzowanego Partnera Handlowego Metabo bądź bezpośrednio w Centralnym Serwisie Metabo, zgodnie z instrukcją podaną na stronie: www.metabo.pl.

Dane wymagane do zgłoszenia:

- Dane kontaktowe klienta (w tym nr telefonu) i w razie potrzeby, inny adres dostawy
- Dane urządzenia (numer seryjny, nr katalogowy, model urządzenia)
- Dowód zakupu i Certyfikat Full Service (chyba, że obydwa dokumenty dostępne są na portalu serwisowym Metabo)

7. Odbiór i zwrot urządzeń

7.1 Odbiór

- 7.1.1 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.
- 7.1.2 Urządzenia zgłoszone do reklamacji muszą być odpowiednio zabezpieczone na czas transportu. Za nieodpowiednie zabezpieczenie przesyłki odpowiada Nadawca przesyłki.
- 7.1.3 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 kontaktowe.

7.2 Zwrot

- 7.2.1 Urządzenia zostaną zwrócone przez firmę transportową zleconą przez Metabo na adres podany przez klienta w zleceniu naprawy.
- 7.2.2 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 kontaktowe
- 7.2.3 Zastosowanie mają postanowienia punktu 4.1.3.

8. Ryzyko związane z wysyłką

Metabo ponosi ryzyko związane z transportem reklamowanego urządzenia do Serwisu i powrotnym, pod warunkiem właściwego zabezpieczenia wysyłanego urządzenia przez Nadawcę, o czym mowa w pkt. 7.1.2

9. Warunki dodatkowe

- 9.1 Usługa Full Service na dane urządzenie obowiązuje wyłącznie w kraju, w którym urządzenie zostało zakupione i zarejestrowane.
- 9.2 Postanowienia niniejszej umowy nie wyłączają, nie ograniczają ani nie zawieszają innych uprawnień Klientów wynikających z obowiązujących przepisów w szczególności uprawnień wynikających z rękojmi za wady rzeczy sprzedanej.
- 9.3 Uprawniony klient końcowy nie może zrzec się swoich korzyści wynikających z niniejszej umowy na rzecz osoby trzeciej.