



## 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 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) Metabowerke GmbH, Metabo-Allee 1 w 72622 Nürtingen (Metabo) oferuje usługę Full Service z uwzględnieniem następujących warunków.

### 1. Zakres

Usługi określone w niniejszej umowie Full Service mają zastosowanie do objętych programem Full Service **urządzeń Metabo** (w tym akumulatorów i ładowarki Metabo). Po dokonaniu rejestracji użytkownik końcowy jest uprawniony do dochodzenia roszczeń z tytułu świadczenia wymienionych tu usług bezpośrednio na rzecz Metabowerke GmbH. Aby zarejestrować urządzenie, użytkownik końcowy musi zakupić kartę z kodem **Full Service Code** z przypisanej grupy cenowej właściwej dla rejestrowanego urządzenia.

### 2. Okres świadczenia usługi

Użytkownik końcowy może skorzystać z usługi Full Service opisanej w niniejszym dokumencie w okresie do 36 miesięcy od daty sprzedaży (rozpoczęcie okresu świadczenia usługi zgodnie z fakturą) maszyny Metabo użytkownikowi końcowemu. Wymaga to zarejestrowania urządzenia Metabo w internecie na stronie [www.metabo-service.com](http://www.metabo-service.com) w ciągu 4 tygodni od daty wystawienia faktury.

### 3. Warunki uczestnictwa i rejestracji

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

Rejestracji można dokonać tylko przez internet na stronie [www.metabo-service.com](http://www.metabo-service.com).

Rejestracja jest ważna tylko wtedy, gdy formularz online wypełniony został prawidłowo i w całości. Nabywca otrzyma certyfikat o usłudze Full Service na adres e-mail, lub może go bezpośrednio wydrukować. Takie potwierdzenie przypisane jest zawsze do zarejestrowanego produktu Metabo. Rejestracja jest możliwa tylko wtedy, gdy nabywca wyrazi zgodę na przechowywanie 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](mailto:serviceportal@metabo.de) lub za pośrednictwem poczty na adres Metabo (UK) Ltd., 25 Majestic Road, Nursling Industrial Estate, SO16 OYT Southampton.

Więcej informacji na temat ochrony danych i wykorzystania danych można znaleźć na stronie <https://www.metabo.com/uk/en/info/general/data-privacy/>.

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 usterek określonych w punkcie 5.1. Nie dotyczy to akcesoriów i opakowań produktu, np. walizek itp.

**W przypadku roszczenia w ramach usługi Full Service, stosowne potwierdzenie bądź wydruk certyfikatu należy do dowodu zakupu z jego datą zakupu.**

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 Każde zarejestrowane urządzenie odebrane będzie wyłącznie z miejsca z adresem pocztowym tj. posiadającym dane osoby kontaktowej, nazwę, ulicę i numeru domu, miejscowość z kodem pocztowym oraz wskazanym numerem telefonu osoby kontaktowej i po dokonanej naprawie odesłane zostaną na ten sam adres. Osoba upoważniona może zlecić dostawę urządzenia na inny adres pocztowy, jeśli zostało to wyraźnie wskazane w zleceniu odbioru.

4.1.4 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 o zbliżonych parametrach (dot. to wyłącznie skradzionego elementu zestawu) można nabyć u sprzedawcy Metabo za korzystną cenę.

- Aby skorzystać z programu ochrony na wypadek kradzieży, kradzież ta musi zostać niezwłocznie zgłoszona na policję.
- W ciągu 5 dni roboczych od dokonanej kradzieży należy przesłać do Autoryzowanego Partnera Handlowego Metabo stosowny raport policyjny wraz z certyfikatem Full Service.

- Sprzedawca 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 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 podobnych usterek.

### 5.3 Świadczenie usługi Full Service nie ma zastosowania 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](http://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 (prosimy o przesłanie wraz z urządzeniem)

## 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.