Full Service

Conditions de performance Metabo

Ce Full Service de 36 mois vous offre une transparence complète des coûts de votre produit Metabo enregistré, y compris le bloc batterie et le chargeur pour les travaux de réparation et d'entretien. Cela signifie que toutes les réparations, qu'elles soient dues à l'usure ou à un défaut du produit, sont effectuées gratuitement par Metabo pendant toute la durée du service (36 mois). Metabo (Schweiz) AG offre ce Full Service dans le respect des réglementations suivantes.

1. Champ d'application

1.1 Full Service

Les services définis dans ce Full Service de 36 mois s'appliquent aux **appareils Metabo** autorisés (y compris le pack batterie Metabo et le chargeur Metabo)**.** Après l'enregistrement, le client final a le droit de réclamer directement à Metabo (Schweiz) AG l'exécution des services mentionnés ici. Pour enregistrer l'appareil, le client final doit acheter une **carte Full Service Code** avec le groupe de prix Full Service approprié pour l'appareil.

1.2 Full Service pour les machines sans fil achetées via un partenaire LiHD Metabo

Les prestations définies dans le Full Service de 36 mois sont également valables pour les machines sans fil Metabo autorisées (batterie et chargeur compris) achetées directement chez un partenaire LiHD Metabo. Le client final a droit aux prestations citées ici après s'être enregistré directement auprès de la société Metabo (Schweiz) AG.

2. Période de prestation

Le client final peut utiliser le Full Service décrit ici jusqu'à 36 mois après la date de vente (début de la période de service selon la facture) de la machine Metabo au client final. Pour cela, l'appareil Metabo doit toutefois être enregistré sur Internet à l'adresse **www.metabo-service.com** dans les 4 semaines suivant la date de facturation.

3. Conditions préalables à la participation et à l'inscription

Lors de l'achat d'une nouvelle machine, l'utilisateur final achète également un code d'enregistrement Full Service chez le concessionnaire, qui doit être utilisé pour l'enregistrement Full Service.
Ce code n'est pas nécessaire pour faire appel aux prestations du Full Service dans le cadre de l'achat du produit chez un partenaire LiHD (paragraphe 1.2).

L'inscription ne peut se faire qu'en ligne à l'adresse **www.metabo-service.com** ou sur l'application Metabo.

Une inscription valide n'existe que si le formulaire en ligne est rempli complètement et correctement. L'acheteur recevra un certificat de Full Service à télécharger ou à imprimer directement. Cette confirmation se réfère toujours au produit Metabo enregistré. Une inscription n'est possible que si l'acheteur accepte que ses données y soient enregistrées. Metabo garantit l'utilisation des données personnelles conformément aux dispositions de la BDSG. Si aucune autre autorisation n'a été donnée à Metabo lors de l'enregistrement, les données personnelles ne seront utilisées que pour traiter les services de la promesse de Full Service et pour envoyer de la publicité postale.

Le consentement pour l'utilisation des données peut être révoqué à tout moment sous serviceportal@metabo.de ou par écrit à Metabo (Schweiz) AG, Bodenäckerstrasse 5, 8957 Spreitenbach.

Vous trouverez de plus amples informations sur la protection des données et l'utilisation de vos données sur https://www.metabo.com/ch/fr/info/generalites/protection-des-donnees/.

L'enregistrement n'est possible qu'une seule fois par appareil Metabo.

4. Full Service

4.1 Réparation sans frais

4.1.1 Pendant la période de service visée à l'article 2, Metabo réparera gratuitement les appareils Metabo enregistrés (y compris les batteries et chargeurs) en cas de dysfonctionnement/raison spécifiée à l'article 5.1. Ceci ne s'applique pas aux accessoires et à l'emballage des produits, comme par exemple les valises, etc.

En cas de demande de prestation au titre de l'engagement Full Service, la confirmation Full Service ou l'impression de l'enregistrement doit être jointe au justificatif d'achat original avec la date de vente. Si la machine est clairement identifiable par son numéro de série et que le libre téléchargement de la preuve d'achat a été effectué lors de l'enregistrement en ligne, la présentation de la preuve d'achat et du certificat Full Service ne sont pas nécessaires

4.1.2 Metabo peut remplacer l'appareil par un nouvel appareil de même valeur au lieu d'une réparation. Cet appareil remplacera alors le défaut pendant la période de service complète restante. Les droits de garantie légaux n'en sont toutefois pas affectés.

4.1.3 Metabo n'est pas contraints de réparer gratuitement si le numéro de série sur la plaque signalétique n'est plus lisible. Ceci ne s'applique pas si l'acheteur ou le revendeur peut prouver d'une autre manière qu'il s'agit d'un dispositif légitime.

4.2 Protection antivol

En cas de vol d'un appareil autorisé, une machine du même type (appareil de base, pas de kits) peut être achetée chez le revendeur Metabo pour un prix avantageux.

- L'unité de remplacement peut prendre en charge la durée restante du contrat d'entretien complet. A cet effet, le revendeur doit communiquer à Metabo la preuve de l'enregistrement de l'appareil volé ainsi que la notification.

- Afin de maintenir le contrat de Full Service, le nouveau numéro de série doit être communiqué ultérieurement à Metabo.

- Pour bénéficier de la protection contre le vol, le vol doit être signalé immédiatement à la police. La notification avec la preuve d'enregistrement doit être soumise dans les 5 jours ouvrables après le vol de Metabo.

- Après un test réussi, le nouvel appareil est livré au revendeur contre paiement du prix d'achat.

5. Conditions de Full Service

5.1 Est considéré comme Full Service
- Si l'appareil livré n'est manifestement pas exempt de défauts de matériau et de fabrication
- Si des pièces d'usure (telles que charbons, roulements à billes, douilles en caoutchouc, bagues d'étanchéité, interrupteurs, blocs de batteries) sont manifestement endommagées par l'usure naturelle lors d'une utilisation correcte de l'appareil.

5.2 **N'est pas** considéré comme Full Service
- En cas d'endommagement des consommables
- Si le raccordement, l'installation, la mise en service, le fonctionnement, l'utilisation et l'entretien des appareils s'écartent des instructions d'emploi et autre documents officiels liés à l'appareil en question.
- L'usage abusif, en particulier la violence (chute, impact)
- Les défauts causés par l'utilisation d'accessoires ou pièces de rechange qui ne sont pas des pièces d'origine
- Dans le cas d'équipements ayant fait l'objet de modifications ou d'ajouts, en particulier d'équipements désassemblés
- En cas de forte usure continue, en particulier en fonctionnement industriel continu ou en cas d'utilisation continue supérieure à la moyenne de l'appareil. Un contrat de service individuel Metabo peut être proposé à ces groupes de clients après consultation.
- En cas de force majeure ainsi qu'en cas de dégâts des eaux, d'incendie, de foudre, etc.
- Si plus de trois plaintes ou demandes de Full Service pour des défauts similaires ont été enregistrées sur le même produit.

5.3 Les prestations de service complètes sont également exclues, si les exigences formelles spécifiées ici ne sont pas respectées par l'ayant droit.

5.4 S'il n'y a pas de garantie de Full Service ou de demande de réparation conformément à ces réglementations, Metabo peut renvoyer l'appareil non réparé à l'adresse de l'expéditeur contre remboursement des frais.

6. Enregistrement pour réparation

Le contrat de Full Service comprend la réparation (Pièces d'usure inclues).

Un cas de réparation peut être signalé via
- revendeur
- un courriel à service@metabo.ch
- la Hotline gratuite de 8.00 - 12.00 / 13.00 - 17.00 heures (vendredi jusqu'à 16.00 heures) +41 (0)56 418 34 34

Données requises pour l'enregistrement

- Coordonnées du client et, le cas échéant, adresse de livraison différente
- Données de l'appareil (numéro de série, désignation de l'appareil)
- Facture et certificat de Full Service (à envoyer avec l'appareil)

7. Risques liés à l'expédition

Metabo prend en charge, en tant qu'expéditeur, les risques liés au transport lors du renvoi.

8. Règlements complémentaires

8.1 Les avantages du Full Service s'appliquent au pays dans lequel l'appareil autorisé a été acheté.

8.2 Les prestations de service complètes mentionnées ici s'appliquent en plus des autres droits du consommateur final agréé. Indépendamment du Full Service, le client a les droits légaux de l'acheteur, en particulier les droits de garantie ou la responsabilité du produit. Ces droits ne sont aucunement restreints dans le cadre des prestations Full Service.

8.3 Le consommateur final agréé n'a pas le droit de céder les droits découlant de la présente promesse de prestations à des tiers.