



Metabo Full Service

Condiciones del funcionamiento del servicio

El programa Full Service de 36 meses le ofrece una transparencia total en los costes del producto Metabo registrado, incluyendo las baterías y el cargador en los trabajos de reparación y mantenimiento. Esto significa que todas las reparaciones, ya sea debido al desgaste o a un defecto del producto, son realizadas por Metabo de forma gratuita para usted dentro del período de Full Service (36 meses). Metabowerke GmbH, Metabo-Allee 1 en 72622 Nürtingen (en adelante “Metabo”) ofrece este programa Full Service con las siguientes condiciones:

1. Campo de aplicación

1.1 Full Service

Los servicios definidos en este programa Full Service de 36 meses se aplican a los **dispositivos Metabo** seleccionados (incluyendo las baterías y el cargador Metabo). Después del registro, el cliente final tiene derecho a reclamar directamente a Metabo el cumplimiento de los servicios aquí mencionados. Para registrar el dispositivo, el cliente final debe adquirir una **tarjeta Full Service Code** con el grupo de precios Full Service apropiado para el dispositivo.

1.2 Full Service para dispositivos de batería de Metabo comprados a un distribuidor LiHD autorizado de Metabo

Los servicios definidos en este programa Full Service de 36 meses también se aplican a los **aparatos de batería** de Metabo (incluyendo las baterías y el cargador Metabo) que se compraron directamente al **distribuidor LiHD autorizado** de Metabo. El cliente final tiene derecho al cumplimiento de las prestaciones mencionadas aquí directamente por parte de Metabo tras registrarse.

2. Período de servicio

El cliente final puede hacer uso del Full Service aquí descrito hasta 36 meses después de la fecha de venta (inicio del período de servicio según factura) de la máquina Metabo al cliente final. Sin embargo, esto requiere que el dispositivo Metabo se registre en Internet en www.metabo-service.com en un plazo de 4 semanas a partir de la fecha de la factura.

3. Requisitos previos para la participación y la inscripción

Al comprar una máquina nueva, el usuario final también deberá comprar un código de registro de Full Service al distribuidor, que debe utilizarse para el registro del servicio completo.

Si el dispositivo de batería se compra a un distribuidor LiHD autorizado (apartado 1.2), no se requiere dicho código para obtener el programa Full Service de 36 meses.

La inscripción sólo se puede realizar a través de Internet en www.metabo-service.com o mediante la Metabo App.

Una inscripción válida sólo existe si el formulario en línea se rellena completa y correctamente. El comprador recibirá un certificado de servicio completo para descargar o puede imprimirlo directamente. Esta confirmación se refiere siempre al producto registrado de Metabo. Un registro sólo es posible si el comprador está de acuerdo con el almacenamiento de sus datos para ser introducidos en la base de datos de Metabowerke GmbH. Metabo garantiza el uso de los datos personales de acuerdo con las disposiciones de la BDSG. Si no se ha dado ningún otro consentimiento a Metabo durante el registro, los datos personales sólo se utilizarán para procesar los servicios de Full Service Promise y para enviar publicidad por correo.

El consentimiento para el uso de los datos puede ser revocado en cualquier momento bajo serviceportal@metabo.de o por escrito a Metabowerke GmbH, Metabo-Allee 1 en 72622 Nürtingen.

Encontrará más información sobre la protección de datos y el uso de sus datos en <https://www.metabo.com/es/es/info/generalidades/proteccion-de-datos/>

El registro sólo es posible una vez por dispositivo Metabo.

4. Servicios ofrecidos en el programa Full Service

4.1 Reparación gratuita

4.1.1 Durante el período de servicio indicado en el punto 2, Metabo reparará gratuitamente los dispositivos Metabo registrados (incluyendo baterías y cargadores) en caso de avería/casos especificados en el punto 5.1. Esto no se aplica a los accesorios ni al embalaje de los productos, por ejemplo, maletines de transporte, etc.

Al hacer valer un servicio a partir del Compromiso de Full Service, la Confirmación de Full Service o la impresión del registro deben adjuntarse al recibo de venta original con la fecha de venta.

4.1.2 Metabo puede sustituir el aparato por uno nuevo del mismo valor y características en lugar de realizar una reparación. Este dispositivo reemplazará el defecto durante el período de Full Service restante. Sin embargo, los derechos de garantía legales no se ven afectados por ello.

4.1.3 Los aparatos autorizados se recogen en el distribuidor Metabo y se entregan allí de nuevo después de la reparación.

4.1.4 Metabo no está obligado a realizar reparaciones gratuitas si el número de serie de la placa de características ya no es legible. Esto no se aplica si el comprador o el distribuidor pueden probar de cualquier otra manera que se trata de un dispositivo legítimo.

4.2 Protección antirrobo

En caso de robo de un aparato autorizado, se puede comprar una máquina del mismo tipo (aparato básico, sin juegos) al distribuidor de Metabo por un precio ventajoso.

- La unidad de repuesto puede asumir el tiempo restante del contrato de servicio completo. Para ello, el distribuidor deberá comunicar a Metabo la prueba de registro del dispositivo robado junto con la notificación.
- Para poder mantener el contrato de servicio completo, el nuevo número de serie debe ser comunicado posteriormente a Metabo.

- Para hacer uso de la protección antirrobo, el robo debe ser denunciado inmediatamente a la policía. La notificación con el comprobante de registro debe presentarse dentro de los 5 días hábiles siguientes al robo de Metabo.
- Después de comprobar que toda la documentación aportada es correcta, el nuevo dispositivo se entrega al distribuidor una vez se realice el pago del precio de compra.

5. Condiciones de servicio

5.1 **Existe** un caso de Full Service

- si se puede demostrar que el aparato suministrado no está exento de defectos de material y de fabricación
- si se demuestra que las piezas de desgaste (como escobillas de carbón, rodamientos de bolas, manguitos de goma, anillos obturadores, interruptores, baterías) están dañadas por el desgaste natural durante el uso correcto del dispositivo.

5.2 **No existe** un caso de Full Service

- en caso de daños en los consumibles
- si la conexión, la instalación, la puesta en servicio, el funcionamiento, la utilización y el mantenimiento de los aparatos difieren de las instrucciones de servicio y de otros documentos de los aparatos individuales
- uso indebido, en particular la violencia (caída, impacto)
- defectos causados por el uso de accesorios o piezas de repuesto que no son piezas originales
- en el caso de los equipos para los que se hayan realizado modificaciones o adiciones, en particular los equipos desmontados
- En caso de fuerte desgaste continuo, especialmente en la operación industrial continua o en caso de uso continuo por encima de la media del dispositivo. Se puede ofrecer un contrato de servicio individual de Metabo a estos grupos de clientes previa consulta.
- en caso de fuerza mayor, así como en caso de agua, incendio o caída de rayo
- si se han registrado más de tres quejas o solicitudes de Full Service por defectos similares para un producto en particular

5.3 También se excluyen las prestaciones de Full Service, si la persona autorizada no cumple con los requisitos formales especificados en el presente documento.

5.4 En caso de que no exista una garantía de Full Service o una reclamación de reparación de acuerdo con estas regulaciones, Metabo puede devolver el dispositivo sin reparar a la dirección del remitente contra el reembolso de los costes.

6. Registro para la reparación

El contrato de Full Service incluye la recogida y entrega gratuita del equipo defectuoso, así como la reparación de las piezas de desgaste.

Un caso de reparación puede ser reportado a través de

- el Portal de Servicios de Metabo www.metabo-service.com
- un correo electrónico a servicesystem@metabo.de

- la línea directa gratuita de 8.00 a 17.00 horas:
+49 (0) 7022 723220

Datos necesarios para el registro

- Datos de contacto del cliente y, en caso necesario, dirección de entrega diferente
- Datos del equipo (número de serie, designación del equipo)
- Factura y certificado de Full Service (enviar con el dispositivo)

7. Recogida y devolución de mercancías

7.1 Recogida

- 7.1.1 Los aparatos serán recogidos por una empresa de transporte encargada por Metabo. Si la reparación se ordena antes de las 3 p.m. los días laborables, el dispositivo generalmente se recogerá al día siguiente.
- 7.1.2 Los dispositivos autorizados deben embalarse individualmente, no desmontarse y mantenerse listos para su recogida.
- 7.1.3 La dirección de recogida debe ser una dirección postal determinada por la calle, el número de la casa y la asignación de nombre único.

7.2 Devolución

- 7.2.1 Los aparatos serán devueltos por una empresa de transporte encargada por Metabo a la dirección del distribuidor Metabo.
- 7.2.2 La dirección de entrega debe ser una dirección postal determinada por la calle, el número de la casa y la asignación de nombre único.
- 7.2.3 Se aplicarán las disposiciones de la sección 4.1.3.

8. Riesgos de transporte

Metabo asume los riesgos del transporte de ida y vuelta

9. Reglamentos complementarios

- 9.1 Los beneficios del servicio completo se aplican al país en el que se adquirió el dispositivo autorizado.
- 9.2 Los servicios completos mencionados aquí se aplican además de los demás derechos del cliente final titular. Independientemente del servicio completo, el cliente tiene los derechos legales del comprador, en particular los derechos de garantía o la responsabilidad del producto. Estos derechos no son limitados por el Full Service.
- 9.3 El cliente final autorizado no tiene derecho a ejercer sus derechos derivados de esta promesa de beneficio a para ceder la tercera.