



Full Service

Termes et conditions

Le « Full Service » de 36 mois vous donne la possibilité de maîtriser les coûts de réparation et de maintenance de vos produits Metabo éligibles au « Full Service ». En effet, toutes les réparations dues à l'usure ou à un défaut de matériel et/ou de fabrication, seront effectuées gratuitement par Metabo SAS durant toute la durée du contrat « Full Service ».

1. PERIMETRE D'APPLICATION

1.1 Full Service

Les services définis dans le contrat « Full Service » de 36 mois s'appliquent aux produits Metabo éligibles que vous trouverez dans l'annexe « Full Service – Groupes de prix ».

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 Metabowerke GmbH.

2. DURÉE DU SERVICE

L'utilisateur final peut bénéficier des avantages du « Full Service » durant une période de 36 mois à compter de la date d'achat de la machine Metabo.

3. CONDITIONS PRÉALABLES À L'INSCRIPTION

L'utilisateur final doit acheter une carte à code « Full Service » chez le revendeur.

Ce code n'est pas nécessaire pour faire appel aux prestations du Full Service dans le cadre de l'achat d'un produit sans fil chez un partenaire LiHD (paragraphe 1.2).

Cette carte dispose d'un code unique permettant l'enregistrement de la machine en ligne sur www.metabo-service.com ou sur l'application mobile Metabo dans un délai de quatre semaines suivant l'achat de la machine Metabo. Ce code unique est indissociable de la machine enregistrée.

L'enregistrement peut être effectué aussi bien par le revendeur que par l'utilisateur final lui-même. A la fin du processus d'enregistrement, votre certificat de garantie « Full Service » vous sera remis. Ce certificat sert de preuve de garantie « Full Service » pour la machine enregistrée.

Pour s'inscrire, l'utilisateur final doit accepter que ses données personnelles soient enregistrées.

Metabo SAS s'engage à respecter l'utilisation des données personnelles conformément aux dispositions de la RGPD. Si aucune autre autorisation n'a été donnée à Metabo SAS lors de l'enregistrement, les données personnelles seront utilisées uniquement dans le cadre de la garantie « Full Service » et à des fins de communications publicitaires Metabo.

Le consentement pour l'utilisation des données personnelles peut être révoqué à tout moment à l'adresse info@metabo.de (Référence « Respect de la vie privée ») ou par écrit à :

Metabo SAS – Service Après-Vente
1, Avenue du Rio Solado
91940 LES ULIS

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

4. FULL SERVICE

4.1 Réparation gratuite

4.1.1 Pendant la durée du service visée à l'Article 2, Metabo SAS réparera gratuitement les machines enregistrées y compris les batteries et chargeurs (cf. Article 5.1).

Afin de bénéficier de la garantie « Full Service », la machine (sans les accessoires) doit être retournée à Metabo SAS par le revendeur, accompagnée de l'ordre de réparation, de la facture d'achat ou du ticket de caisse ainsi que du certificat de garantie « Full Service ».

Nous nous engageons à réparer vos produits sous 24h (hors délai de transport et sous réserve de la disponibilité des pièces détachées).

4.1.2 Metabo SAS se réserve le droit de remplacer la machine par une machine équivalente dans le cas où la réparation n'est pas envisageable. Le contrat « Full Service » initial sera affecté à cette nouvelle machine pour la durée restante.

4.1.3 Toute machine dont le numéro de série est illisible ou inexistant ne pourra pas bénéficier de la garantie « Full Service ».

4.2 Aide au rééquipement en cas de vol (réservée aux utilisateurs professionnels)

En cas de vol, le client final peut bénéficier d'une aide de 50% pour l'achat d'une nouvelle machine identique (hors accessoires) sous réserve de fournir au distributeur et à Metabo les documents suivants:

- le certificat de garantie Full-Service lié à la machine volée
- la facture d'achat de la machine volée
- la facture d'achat de la nouvelle machine
- le formulaire de demande d'Aide au rééquipement dûment complété
- une copie de la déclaration de vol faite auprès des services de Police ou de Gendarmerie

Le client final dispose d'un délai de 15 jours ouvrables suivant le vol, pour commander la nouvelle machine et transmettre l'ensemble des documents spécifiés, par email à full-service@metabo.fr

Après analyse de la demande et des documents, le client final recevra une aide dont le montant correspond à 50% de la valeur HT (prix de vente conseillé Metabo en vigueur) de la nouvelle machine sous

forme d'une remise par l'intermédiaire de son revendeur, dans la limite de 4 000€HT par an et par utilisateur, sous un délai de 4 semaines à compter de la réception de l'ensemble des éléments.

Cette aide est valable une seule fois par machine.

La durée restante du contrat « Full Service » sera affectée à la machine de remplacement (comptant de la date figurant sur la facture d'achat).

Les droits légaux de garantie contre les vices pour la machine de remplacement restent inchangés. Toutefois la machine de remplacement ne pourra pas bénéficier d'une nouvelle Aide au rééquipement en cas de vol.

Afin de maintenir le contrat « Full Service », le numéro de série de la machine de remplacement devra être communiqué à Metabo SAS via le formulaire de demande.

5. CONDITIONS DE « FULL SERVICE »

Pour bénéficier des conditions de « Full Service » la machine Metabo doit impérativement être achetée en France métropolitaine y compris La Corse (Hors DROM-COM).

5.1 Réparations sous garantie

- si la machine livrée présente un/des défaut(s) de fabrication ;
- si des pièces d'usure (telles que les 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 appropriée de la machine ;

5.2 Réparations hors garantie

- si le raccordement, l'installation, la mise en service, le fonctionnement, l'utilisation et l'entretien des appareils diffèrent du mode d'emploi et d'autres documents des différents appareils ;
- dans le cas d'un usage inapproprié de la machine (chute, impact) ;
- les défauts causés par l'utilisation d'accessoires ou de 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 lorsque la machine a été démontée ;
- 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 ;
- lorsque la machine a subi un sinistre (dégâts des eaux, d'incendie, de foudre, etc.) ;
- si plus de trois demandes de « Full Service » pour des défauts similaires ont été enregistrées pour une même machine.

5.3 Les prestations de Full Service sont également exclues si les conditions spécifiées ici ne sont pas respectées.

5.4 Si les conditions de garantie « Full Service » ne sont pas respectées, Metabo SAS se réserve le droit de renvoyer la machine non réparée au frais du revendeur.

6. ENLEVEMENT ET RETOUR DES MARCHANDISES

6.1 Enlèvement

Les machines seront enlevées selon les procédures Metabo. Celles-ci sont disponibles sur demande auprès du Service Après-Vente.

6.2 Retour

Les machines seront renvoyées chez le revendeur Metabo.

7. RISQUES LIÉS AU TRANSPORT

Metabo SAS prend en charge les risques d'expédition pour le transport aller/ retour qu'il aurait mandaté.

Cependant, Metabo SAS ne prend pas en charge les dégâts survenus pendant le transport dus à un emballage inapproprié réalisé par le revendeur. Aussi, Metabo SAS se réserve le droit de refuser la réception de tout colis endommagé et/ou mal conditionné.