Full Service

Metabo-prestatievoorwaarden

Deze 36 maanden durende Full Service biedt u volledige duidelijkheid van alle kosten van uw geregistreerde Metabo machine, inclusief accu-packs en lader voor reparatie- en onderhoudswerkzaamheden. Dit betekent dat alle reparaties, hetzij door slijtage, hetzij door een productdefect, binnen de Full Serviceperiode (36 maanden) gratis door Metabo voor u worden uitgevoerd. Metabowerke GmbH, Metabo-Allee 1 in 72622 Nürtingen (Metabo) biedt deze Full Service met inachtneming van de volgende punten.

1. Bereik

1.1 Full Service

De diensten die in deze 36 maanden durende full service zijn opgenomen, zijn van toepassing op de in aanmerking komende **Metabo-machines** (inclusief Metabo-accupacks en laders)**.** Na registratie heeft de eindgebruiker recht op aanspraak op de uitvoering van de hier genoemde diensten rechtstreeks door Metabowerke GmbH. Om de machine te registreren, dient de eindgebruiker een **Full Service Code Kaart** te kaart kopen met de juiste Full Service prijsgroep voor de machine.

1.2 Full Service op accu-machines van Metabo bij aankoop via een Metabo LiHD-partner

De gedurende deze 36 maanden gedefinieerde Full Service-diensten gelden ook voor de goedgekeurde **Metabo accu-machines** (inclusief accu-pack en lader), die rechtstreeks bij een door Metabo geautoriseerde **LiHD-partner** werden gekocht. Na de registratie bij Metabowerke GmbH kan de eindgebruiker onmiddellijk aanspraak maken op de hier genoemde diensten.

2. Serviceperiode

De eindgebruiker kan tot 36 maanden na datum van aanschaf (begin van de serviceperiode volgens factuur) van de Metabo-machine gebruik maken van de hier beschreven Full Service. Hiervoor is echter wel vereist dat de Metabo machine binnen 4 weken na factuurdatum wordt geregistreerd op **www.metabo-service.com**

3. Voorwaarden voor deelname en registratie

Bij de aankoop van een nieuwe machine koopt de eindgebruiker ook een Full Service registratiecode bij de dealer, die dient te worden gebruikt voor de Full Service registratie.
Indien bij aankoop van het product via een LiHD-partner (punt 1.2.) aanspraak op de Full Service-diensten wordt gemaakt, is een dergelijke code niet nodig.

De registratie kan alleen online gedaan worden op **www.metabo-service.com** of met de Metabo App.

De registratie is alleen geldig als het online formulier volledig en correct is ingevuld. De koper ontvangt hierna een te downloaden Full Service Certificaat en kan deze direct uitprinten. Deze bevestiging heeft enkel en alleen betrekking op de geregistreerde Metabo machine. Een registratie is alleen mogelijk als de koper ermee instemt dat zijn gegevens worden opgeslagen. Metabo garandeert het gebruik van persoonlijke gegevens in overeenstemming met de bepalingen van de AVG. Als Metabo tijdens de registratie geen verdere toestemming heeft gekregen, worden de persoonsgegevens alleen gebruikt om de diensten van het Full Service concept te verwerken en om reclame per post te versturen.

De toestemming voor het gebruik van de gegevens kan te allen tijde worden ingetrokken onder serviceportal@metabo.de of schriftelijk aan Metabowerke GmbH, Metabo-Allee 1, 72622 te Nürtingen. Meer informatie over gegevensbescherming en het gebruik van uw gegevens vindt u op https://www.metabo.com/nl/nl/info/algemeen/privacyverklaring .

Registratie is slechts eenmaal per Metabo machine mogelijk.

4. Full Service

4.1 Gratis reparatie

4.1.1 Tijdens de serviceperiode als vermeld onder punt 2 zal Metabo de geregistreerde Metabo machine (inclusief accu-packs en laders) gratis repareren in geval van een onder punt 5.1 vermeld defect of reden. Dit geldt niet voor accessoires en productverpakkingen, zoals bijvoorbeeld koffers, enz.

Wanneer u van het Full Service concept gebruik maakt, dient u de Full Service bevestiging of het Full Service certificaat met een kopie van de factuur/aankoopbon toe te voegen. Als de machine is geregistreerd inclusief vrijwillige upload van de factuur/aankoopbons en duidelijk herkenbaar is aan het serienummer, is het niet nodig om de factuur/aankoopbon en de volledige Full Service-bevestiging mee te sturen.

4.1.2 Metabo kan de machine vervangen door een nieuwe machine met dezelfde specificaties in plaats van een reparatie. Deze machine zal dan de defecte machine vervangen tijdens de resterende gebruiksduur. Dit heeft geen invloed op de wettelijke garantierechten.

4.1.3 Geregistreerde machines worden opgehaald op een gewenste locatie met een volledig ophaaladres, (straat, nummer, postcode en plaats) en na de reparatie weer afgeleverd. Binnen het land waar de geregistreerde persoon de machine heeft gekocht, kan hij de machine laten bezorgen op een ander adres (straat, nummer, postcode, plaats en unieke naamsvermelding), indien dit duidelijk wordt aangegeven in het afhaalverzoek.

4.1.4 Metabo is niet verplicht tot gratis reparatie als het serienummer op het typeplaatje niet meer leesbaar is. Dit geldt niet als de koper of de dealer op een andere manier kan aantonen dat het de geregistreerde machine is.

4.2 Verzekering bij diefstal

- Als een Full Service geregistreerde machine wordt gestolen, kan een machine van hetzelfde type bij de Metabo-dealer worden gekocht tegen 50% van de eerder betaalde prijs (als op aankoopnota van gestolen machine).

- De vervangende machine kan de resterende tijd van het Full Servicecontract overnemen. Hiertoe moet de dealer het bewijs van registratie van de gestolen machine samen met de aangifte van diefstal aan Metabo melden.

- Om het Full Servicecontract te handhaven, moet het nieuwe serienummer vervolgens aan Metabo worden gemeld.

- Om gebruik te kunnen maken van de diefstalverzekering moet de diefstal onmiddellijk bij de politie worden gemeld. De melding met het bewijs van aangifte moet binnen 5 werkdagen na diefstal bij Metabo worden ingediend.

- Na controle van bovengenoemde formulieren wordt de nieuwe machine tegen betaling van de gereduceerde aankoopprijs via de dealer geleverd. Wanneer voor een nieuw ander type machine wordt gekozen zal steeds tot maximaal 50% van de eerder betaalde prijs in mindering op de nieuw aan te schaffen machine worden gebracht. Er zal geen geld worden terugbetaald.

5. Full Service Voorwaarden

5.1 Er bestaat **een** full service situatie

- indien de aangeleverde machine aantoonbaar niet vrij is van materiaal- en fabricagefouten
- als slijtagedelen (zoals koolborstels, kogellagers, rubberhulzen, afdichtingsringen, schakelaars) zijn versleten als gevolg van normale slijtage bij correct gebruik conform de gebruiksaanwijzing.

5.2 Er bestaat **geen** full service situatie

- als slijtage delen zijn beschadigd
- als de aansluiting, de installatie, de ingebruikname, de bediening, het gebruik of het onderhoud van de machines niet conform gebruiksaanwijzing hebben plaatsgevonden.,
- als er sprake is van oneigenlijk gebruik van de machines, in het bijzonder geweld (slag of stoot).
- als er gebreken zijn als gevolg van het gebruik van niet-originele accessoires of reserveonderdelen.
- als machines zijn gemodificeerd of uitgebreid ten opzichte van het origineel. In het bijzonder machines die gedeeltelijk of geheel zijn gedemonteerd.
- als de machines continu bovengemiddeld gebruikt worden zoals in industriële productie processen of bij langdurig gebruik van de machines bij bovengemiddelde eisen. Voor dit type gebruik kan Metabo een Indivual Service aanbieden.
- als er sprake is van natuurschade of wel door het gevolg van water-, brand- of blikseminslag.
- als er meer dan drie klachten of verzoeken zijn voor de Full Service voor defecten op 1 geregistreerde machine

5.3 Volledige dienstverlening is eveneens uitgesloten, indien de in dit document gespecificeerde formele eisen niet door de rechthebbende worden nageleefd

5.4 Als er geen Full Servicegarantie of geen reparatieclaim volgens deze voorschriften bestaat, kan Metabo de machine ongerepareerd retour sturen naar het afzenderadres tegen vergoeding van reeds gemaakte kosten.

6. Registratie voor reparatie

Het Full Servicecontract omvat de afhaal en levering van de defecte machine en de reparatie van slijtagedelen.

Het reparatie verzoek kan worden gemeld via
- de Metabo Service Portal www.metabo-service.com
- of een e-mail naar td@metabo.nl
- of telefonisch op 0346-259060

Vereiste gegevens voor aanmelding van de reparatie
- Uw contactgegevens en eventueel afwijkend afhaaladres
- Machine gegevens (serienummer, type aanduiding)
- Kopie van de factuur/aankoopbon, het Full Service Certificaat en een klachtomschrijving (gelieve met de machine te versturen)

7. Afhalen en retourneren van de reparatie machines

7.1 **Afhalen**

7.1.1 De machines worden opgehaald door een transportbedrijf in opdracht van Metabo. Als de reparatie voor 15.00 uur op werkdagen wordt aangevraagd, wordt de machine meestal de volgende werkdag opgehaald.

7.1.2 Toegestane machines dienen afzonderlijk te worden verpakt, niet gedemonteerd en dienen klaar te staan voor afhaling (tezamen met de kopie van de factuur/aankoopbon, het Full Service Certificaat en de klachtomschrijving).

7.1.3 Het afhaaladres moet een huisadres zijn, bepaald door straat, huisnummer, postcode en plaats.

7.2 **Retourneren**

7.2.1 De machines worden door een transportbedrijf in opdracht van Metabo geretourneerd naar het adres dat de klant in de reparatieopdracht heeft opgegeven.

7.2.2 Het afleveradres moet een huisadres zijn, bepaald door straat, huisnummer, postcode en plaats.

7.2.3 De bepalingen van punt 4.1.3 zijn van toepassing.

7.3 **Transportrisico's**
Metabo draagt de transportrisico's voor het haal- en brengtransport.

8. Aanvullend reglement

8.1 De Full Service voordelen zijn van toepassing op het land waar de geregistreerde machine is aangeschaft.

8.2 De hier genoemde diensten gelden naast de overige rechten van de rechthebbende eindgebruiker. Ongeacht de volledige dienstverlening heeft de klant de wettelijke rechten van de koper, in het bijzonder garantierechten of productaansprakelijkheid. Deze rechten worden niet beperkt door de Full Service.

8.3 De rechthebbende eindgebruiker heeft niet het recht om zijn rechten betreffende deze overeenkomst over te dragen aan derden.