



## 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

### 1.1 Usługa Full Service

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.

### 1.2 Usługa Full Service dla urządzeń akumulatorowych zakupionych za pośrednictwem Partnera Metabo LiHD

Dla urządzeń akumulatorowych objętych programem Full Service nabytych u Partnera LiHD, świadczenie 36-miesięcznej usługi Full Service nabywane jest automatycznie (tj. bez konieczności zakupu karty z kodem) po dokonaniu rejestracji 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 maszyny Metabo użytkownikowi końcowemu (udokumentowanego właściwym dowodem zakupu). Wymaga to zarejestrowania urządzenia Metabo w programie 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. W przypadku zakupu urządzenia akumulatorowego, o którym mowa w punkcie 1.2 kod usługi Full Service dla celów rejestracji nie będzie wymagany.

Rejestracji można dokonać poprzez internet na stronie [www.metabo.pl](http://www.metabo.pl), bądź za pośrednictwem dedykowanej aplikacji METABO.

Rejestracja jest ważna tylko wtedy, gdy formularz online wypełniony został prawidłowo i w całości. W przypadku dokonania rejestracji urządzenia dla Klienta poprzez Punkt Handlowy, rejestracja będzie ważna, jeżeli w formularzu podane również zostaną wymagane i właściwe dane klienta końcowego. Nabywca otrzyma certyfikat o usłudze Full Service do pobrania. Taki certyfikat przypisany jest zawsze do zarejestrowanego produktu Metabo.

Rejestracja będzie możliwa tylko wtedy, jeżeli Nabywca wyrazi zgodę na przechowywanie i przetwarzanie 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 Polska Sp. z o.o.  
ul. Gdyńska 28  
73-110 Stargard

Więcej informacji na temat ochrony danych i wykorzystania danych można znaleźć na stronie <https://www.metabo.com/pl/pl/info/informacje-ogolne/ochrona-danych/>

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 zgłoszenia roszczenia w ramach usługi Full Service, stosowne potwierdzenie bądź wydruk certyfikatu należy dołączyć wraz z dowodem zakupu do wysłanego urządzenia. W sytuacji kiedy urządzenie zostało zarejestrowane, właściwy dowód zakupu został zapisany online na portalu, a maszyna jest jednoznacznie identyfikowalna na podstawie nr fabrycznego, przedłożenie dowodu zakupu i certyfikatu nie jest konieczne.

- 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, ulicy 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 (z zachowaniem w/w warunków danych teleadresowych), 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, tj. z rabatem 60% od aktualnej ceny katalogowej.

- 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/użytkownik 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 podobnej usterki usterki.
- 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.