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 jego 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 KOKI Poland nieodpłatnie (z zastrzeżeniami zawartymi w punkcie 5.2 niniejszej umowy).

1. Zakres usługi

Usługa Full Service określona w niniejszej umowie dotyczy wszystkich objętych programem Full Service urządzeń Metabo (w tym akumulatorów i ładowarek Metabo, zakupionych w zestawie wraz z zarejestrowanym urządzeniem)**.**
Aby zarejestrować urządzenie, użytkownik końcowy zobowiązany jest zakupić kartę z kodem **Full Service Code** z przypisanej grupy cenowej właściwej dla rejestrowanego urządzenia oraz dokonać na portalu serwisowym Metabo rejestracji urządzenia, w terminie do 4 tygodni od daty dokonania zakupu.

2. Okres świadczenia usługi

Użytkownik końcowy może skorzystać z usługi Full Service opisanej w niniejszym dokumencie w okresie do 36 miesięcy od daty zakupu urządzenia objętego regulaminem Full Service, na zasadach określonych w punkcie 5 niniejszego regulaminu.

3. Warunki uczestnictwa i rejestracji

Nabywając nowe urządzenie wraz z usługą Full Service, użytkownik końcowy nabywa od sprzedawcy kartę z kodem Full Service, który następnie zostanie wykorzystany do rejestracji usługi Full Service dla danego urządzenia.
Rejestracji można dokonać internetowo na stronie https://portal.metabo-service.com/pl-PL/ bądź za pośrednictwem dedykowanej aplikacji METABO. Rejestracja jest skuteczna wyłącznie w przypadku prawidłowego oraz kompletnego wypełnienia formularza online.

W sytuacji, gdy rejestracja urządzenia w imieniu Klienta dokonywana jest przez Punkt Handlowy, jej ważność uzależniona jest od podania w formularzu wszystkich wymaganych oraz poprawnych danych klienta końcowego. Nabywcy przysługuje prawo do pobrania certyfikatu potwierdzającego objęcie urządzenia usługą Full Service. Certyfikat ten jest każdorazowo przypisany do zarejestrowanego produktu marki Metabo.
Dokonanie rejestracji jest możliwe wyłącznie po uprzednim wyrażeniu przez Nabywcę zgody na przechowywanie oraz przetwarzanie wprowadzonych danych osobowych. Metabo zapewnia, iż przetwarzanie danych osobowych odbywa się zgodnie z obowiązującymi przepisami o ochronie danych osobowych, w szczególności z postanowieniami RODO. W przypadku niewyrażenia pełnej zgody na przetwarzanie danych osobowych przez Metabo, dane te będą wykorzystywane wyłącznie w zakresie niezbędnym do realizacji usług świadczonych w ramach umowy Full Service.
Zgoda na przetwarzanie danych osobowych może zostać w każdej chwili cofnięta poprzez przesłanie stosownego oświadczenia drogą elektroniczną na adres serviceportal@metabo.de lub listownie na adres:

KOKI Poland Sp. z o.o.
ul. Gdyńska 28
73-110 Stargard

Szczegółowe informacje dotyczące zasad ochrony oraz przetwarzania danych osobowych dostępne są na stronie internetowej: https://www.metabo.com/pl/pl/ochrona-danych

Każde zakupione urządzenie może zostać zarejestrowane wyłącznie jednokrotnie.

4. Usługi Full Service

4.1 Bezpłatna naprawa

4.1.1 W okresie obejmującym świadczenie niniejszej usługi, o którym mowa w punkcie 2, Serwis KOKI Poland dokona bezpłatnej naprawy zarejestrowanych urządzeń (w tym akumulatorów i ładowarek) w przypadku wystąpienia usterek określonych w punkcie 5.1.
Zakres usługi nie dotyczy osprzętu (z wyjątkiem uchwytów wiertarskich zakupionych w zestawie) oraz nie dotyczy pozostałych akcesoriów i opakowań produktu (np. walizek, skrzyń, itp.).
W przypadku zgłoszenia roszczenia w ramach usługi Full Service, stosowne potwierdzenie bądź wydruk certyfikatu należy dołączyć wraz z dowodem zakupu do wysyłanego urządzenia.
W sytuacji, kiedy urządzenie zostało zarejestrowane, właściwy dowód zakupu został zapisany online na portalu, a maszyna jest jednoznacznie identyfikowalna na podstawie nr fabrycznego, fizyczne przedłożenie dowodu zakupu i certyfikatu nie będzie konieczne.

4.1.2 Serwisowi KOKI Poland 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 KOKI Poland 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 urządzenie o zbliżonych parametrach (dot. to wyłącznie skradzionego elementu zestawu) można ***jednorazowo w trakcie obowiązywania usługi*** nabyć u sprzedawcy KOKI Poland 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 zgłoszenia dokonanej kradzieży należy przesłać do Autoryzowanego Partnera Handlowego KOKI Poland stosowny raport policyjny wraz z certyfikatem Full Service.
- Sprzedawca/użytkownik przedłoży KOKI Poland dowód rejestracji skradzionego urządzenia wraz ze zgłoszeniem kradzieży na policji oraz nowym nr seryjnym wymienionego urządzenia.
- Po weryfikacji, nowe urządzenie zostanie dostarczane przez dealera KOKI Poland.
- 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** wygasa (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.

5.3 Świadczenie usługi Full Service wygasa 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 KOKI Poland, 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 KOKI Poland należy zgłosić u Autoryzowanego Partnera Handlowego KOKI Poland bądź bezpośrednio w Centralnym Serwisie KOKI Poland, zgodnie z instrukcją podaną na stronie: 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 (chyba, że obydwa dokumenty dostępne są na portalu serwisowym Metabo)

7. Odbiór i zwrot urządzeń

7.1 **Odbiór**

7.1.1 Urządzenia zostaną odebrane przez firmę transportową na zlecenie KOKI Poland. 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 KOKI Poland 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

KOKI Poland 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.