

Full Service Leistungen

Metabo Leistungsbedingungen

Diese 36 Monate Full Service Leistung bietet Ihnen eine vollständige Kostentransparenz Ihres registrierten Metabo Produkts inklusive Akkupack und Ladegerät betreffend Reparatur- und Wartungsarbeiten. Das heißt, alle Reparaturen, gleich ob verschleißbedingt oder auf Grund eines Produktmangels, werden von Metabo für Sie im Rahmen des Full Servicezeitraums (36 Monate) kostenlos übernommen. Diesen Full Service bietet die Metabowerke GmbH, Metabo-Allee 1 in 72622 Nürtingen (Metabo) unter Berücksichtigung folgender Regelungen.

1. Anwendungsbereich

1.1 Full Service

Die in dieser 36 Monate Full Service Leistung definierten Leistungen gelten für die berechtigten **Metabo Geräte** (inklusive Metabo Akku-Pack und Metabo Ladegerät)**.** Der Anspruch auf die Erfüllung der hier genannten Leistungen stehen dem Endkunden nach Registrierung direkt gegenüber der Metabowerke GmbH zu. Zur Registrierung des Gerätes muss der Endkunde eine **Full Service Code Karte** mit der zum Gerät passenden Full Service Preisgruppe käuflich erwerben.

1.2 Full Service für Metabo Akku Geräte über den Kauf bei einem Metabo LiHD Partner

Die in dieser 36 Monate Full Service Leistung definierten Leistungen gelten auch für die berechtigten **Metabo Akku-Geräte** (inklusive Akku-Pack und Ladegerät), die bei einem von Metabo autorisierten **Metabo LiHD-Partner** direkt erworben wurden. Der Anspruch auf die Erfüllung der hier genannten Leistungen stehen dem Endkunden nach Registrierung direkt gegenüber der Metabowerke GmbH zu.

2. Servicezeitraum

Der Endkunde kann die hierin beschriebenen Full Service Leistungen bis zum Ablauf von 36 Monaten nach Verkaufsdatum (Beginn des Servicezeitraums entsprechend Rechnung) der Metabo Maschine an den Endkunden in Anspruch nehmen. Voraussetzung hierfür ist jedoch die Registrierung des Metabo Geräts im Internet unter **www.metabo-service.com** innerhalb von 4 Wochen ab Rechnungsdatum.

3. Teilnahmevoraussetzung und Registrierung

Beim Kauf einer neuen Maschine erwirbt der Endanwender vom Händler zusätzlich einen Full Service Registrierungscode, der für die Full Service Registrierung verwendet werden muss.
Sofern die Full Service Leistungen im Wege des Kaufs des Produktes bei einem LiHD Partner (Ziffer 1.2) in Anspruch genommen werden, wird ein solcher Code nicht benötigt.

Die Registrierung kann nur im Internet unter **www.metabo-service.com** oder mit der Metabo App erfolgen.

Eine gültige Registrierung liegt nur dann vor, wenn das Online-Formular vollständig und richtig ausgefüllt wird. Der Käufer erhält ein Full Service Zertifikat zum Download oder kann dieses direkt ausdrucken. Diese Bestätigung ist immer auf das jeweils registrierte Metabo Produkt bezogen. Eine Registrierung ist nur möglich, wenn der Käufer sich mit der Speicherung seiner dort einzugebenden Daten einverstanden erklärt. Metabo gewährleistet die Verwendung der personenbezogenen Daten unter Berücksichtigung der Regelungen des BDSG. Sofern keine weitergehende Einwilligung gegenüber Metabo bei der Registrierung erteilt wurde, werden die personenbezogenen Daten lediglich zur Abwicklung der Serviceleistungen aus der Full Service Zusage sowie zur Versendung postalischer Werbung verwendet.

Die Einwilligung zur Nutzung der Daten kann jederzeit unter serviceportal@metabo.de oder schriftlich an Metabowerke GmbH, Metabo-Allee 1 in 72622 Nürtingen widerrufen werden.

Weitere Informationen zum Datenschutz sowie zur Nutzung Ihrer Daten finden Sie unter https://www.metabo.com/de/de/info/allgemeines/datenschutz/.

Eine Registrierung ist pro Metabo Gerät nur einmal möglich.

4. Full Service Leistungen

4.1 Kostenlose Reparatur

4.1.1 Während des Servicezeitraums aus Ziffer 2 repariert Metabo die registrierten Metabo Geräte (einschließlich Akkus und Ladegeräte) im Falle eines unter Ziffer 5.1 genannten Defekts/ Grundes kostenlos. Dies gilt nicht für Zubehör und Produktverpackungen, wie z. B. Koffer etc.

Bei der Geltendmachung einer Leistung aus der Full Service Zusage ist die Full Service Bestätigung bzw. der Registrierungsausdruck dem Original-Verkaufsbeleg mit Verkaufsdatum beizufügen. Wurde die Maschine inklusive freiwilligem Upload des Verkaufsbelegs registriert und ist anhand der Seriennummer eindeutig identifizierbar, ist ein Vorlegen des Kaufbelegs und der Full Service Bestätigung nicht notwendig.

4.1.2 Metabo kann anstelle einer Reparatur das Gerät durch ein Neues gleichwertiges ersetzen. Dieses Gerät tritt dann anstelle des Defekten während des verbleibenden Full Service Zeitraums. Gesetzliche Gewährleistungsrechte werden hierdurch jedoch nicht betroffen.

4.1.3 Berechtigte Geräte werden an einem gewünschten Ort mit einer durch Straße und Hausnummer bestimmten postalischen Adresse abgeholt und nach der Reparatur dort wieder angeliefert. Innerhalb des Landes, in dem der Berechtigte das Gerät erworben hat, kann er das Gerät an eine andere, durch Straße, Hausnummer und eindeutige Namenszuordnung bestimmte postalische Adresse liefern lassen, wenn dies beim Abholauftrag eindeutig angegeben wird.

4.1.4 Metabo ist nicht zur kostenlosen Reparatur verpflichtet, wenn die Seriennummer auf dem Typenschild nicht mehr lesbar ist. Dies gilt nicht, wenn der Käufer oder der Händler auf andere Weise nachweisen kann, dass es sich um ein berechtigtes Gerät handelt.

4.2 Ersatzgerät

Für die Dauer der Reparatur besteht für den Endkunden die Möglichkeit, bei Metabo ein Ersatzgerät zu beantragen, wenn die Reparatur nach den Maßgaben aus Ziffer 6 beauftragt wird und ein Full Service Fall (Ziffer 5.1) vorliegt.

- Das Ersatzgerät ist in der Regel ein gebrauchtes Gerät mit ähnlicher aber nicht zwangsläufig gleicher Spezifikation.

- Das Ersatzgerät wird nur ausgeliefert, wenn es bei der Beauftragung der Reparatur bestellt wird.

- Das Ersatzgerät wird an den Ort geliefert, an dem das zu reparierende Gerät abgeholt wird. Es wird nur gegen Übergabe des zu reparierenden Gerätes Übergeben.

- Das Ersatzgerät muss in Übereinstimmung mit der Bedienungsanleitung verwendet werden.

- Bei der Rücklieferung wird das reparierte Gerät nur gegen Übergabe des Ersatzgerätes übergeben.

- Das Ersatzgerät ist gereinigt, vollständig und in der Verpackung zurück zu geben, in der es angeliefert wurde.

- Scheitert die Rückgabe 2-mal weil das Ersatzgerät nicht bei der Anlieferung zur Rückgabe bereitgehalten wird, hat Metabo einen Anspruch pro Tag von 3% des aktuellen Listenpreises (inkl. MwSt.) ab dem Tag des ersten Anlieferungsversuchs. Die Berechnung des Entgelts endet am Tag der Rückgabe. Höchstbetrag ist der aktuelle Listenpreis (inkl. MwSt.).

- Besteht kein Anspruch auf Reparatur, ist das Ersatzgerät unverzüglich zurück zu senden. Metabo hat Anspruch auf 3% des aktuellen Listenpreises (inkl. MwSt.) pro Überlassungstag. Höchstbetrag ist der aktuelle Listenpreis (inkl. MwSt.).

4.3 **Diebstahlabsicherung**

Wird ein berechtigtes Gerät gestohlen, kann über den Händler von Metabo eine Maschine gleichen Typs (Basisgerät, keine Sets) für einen vorteilhaften Preis erworben werden.

- Das Ersatzgerät kann die restliche Zeit des Full Service Vertrags übernehmen. Dazu muss der Händler den Registrierungsnachweis des gestohlenen Gerätes zusammen mit der Anzeige an Metabo melden.

- Zur Aufrechterhaltung des Full Service Vertrages muss die neue Seriennummer nachträglich an Metabo gemeldet werden.

- Zur Inanspruchnahme der Diebstahlabsicherung ist der Diebstahl unverzüglich bei der Polizei anzuzeigen. Die Anzeige mit dem Registrierungsnachweis ist innerhalb 5 Arbeitstagen nach dem Diebstahl Metabo vorzulegen.

- Nach erfolgreicher Prüfung wird das neue Gerät an den Händler gegen Zahlung des Kaufpreises ausgeliefert.

5. Full Service Bedingungen

5.1 **Ein** Full Service Fall liegt vor

- wenn das gelieferte Gerät nachweislich nicht frei von Material- und Fertigungsfehler ist

- wenn Verschleißteile (wie Kohlebürsten, Kugellager, Gummimanschetten Dichtungsringe, Schalter, Akkupacks) nachweislich durch natürliche Abnutzung bei ordnungsgemäßem Gebrauch des Gerätes beschädigt sind.

5.2 **Kein** Full Service Fall liegt vor

- bei Beschädigung von Verbrauchsmaterialien
- wenn bei Anschluss, Installation, Inbetriebnahme, Betrieb, Gebrauch und Wartung der Geräte von der Bedienungsanleitung und sonstigen Unterlagen der einzelnen Geräte abgewichen wurde
- bei unsachgemäßem Gebrauch, insbesondere Gewalt (Sturz, Schlag)
- bei Mängeln, die durch die Verwendung von Zubehör oder Ersatzteilen erzeugt wurden, die keine Originalteile sind
- bei Geräten, bei denen Veränderungen oder Ergänzungen vorgenommen wurden, insbesondere bei Geräten, die zerlegt wurden
- Bei kontinuierlich stark verschleißendem Gebrauch, insbesondere im industriellen Dauerbetrieb oder bei anhaltender überdurchschnittlicher Inanspruchnahme des Geräts. Diesen Kundengruppen kann nach Beratung ein Metabo Individual Service Vertrag angeboten werden.
- bei höherer Gewalt sowie infolge Wasser, Feuer, Blitzschlag
- wenn bei einem bestimmten Produkt mehr als drei Reklamationen oder Verlangen von Full Service Leistungen für gleichartige Mängel registriert wurden

5.3 Full Service Leistungen sind ebenfalls ausgeschlossen, falls die hierin genannten formellen Anforderungen durch den Berechtigten nicht eingehalten werden.

5.4 Besteht keine Full Service Zusage bzw. nach diesen Regelungen kein Reparaturanspruch, kann Metabo das Gerät unrepariert gegen Kostenerstattung an die Absenderadresse zurücksenden

6. Anmeldung zur Reparatur

Der Full Service Vertrag beinhaltet die kostenlose Abholung und Anlieferung des defekten Gerätes sowie die Reparatur von Verschleißteilen.

Ein Reparaturfall kann angemeldet werden über

- das Metabo Service Portal www.metabo-service.com
- eine E-Mail an servicesystem@metabo.de
- die kostenlose Hotline von 8.00 – 17.00 Uhr:
  +49 (0) 7022 723220

Für die Anmeldung notwendige Daten

- Kontaktdaten des Kunden und ggfs. abweichende Lieferadresse
- Gerätedaten (Seriennummer, Gerätebezeichnung)
- Rechnung und Full Service Zertifikat (bitte mit dem Gerät einsenden)

7. Abholung und Rücksendung

7.1 **Abholung**

7.1.1 Die Geräte werden, von einem durch Metabo beauftragten Transportunternehmen, abgeholt. Wird die Reparatur an Werktagen bis 15 Uhr in Auftrag gegeben, wird das Gerät in der Regel am nächsten Tag abgeholt.

7.1.2 Berechtigte Geräte müssen einzeln verpackt, nicht zerlegt und vollständig zur Abholung bereitgehalten werden.

7.1.3 Bei der Abholadresse muss es sich um eine durch Straße, Hausnummer und eindeutige Namenszuordnung bestimmte postalische Adresse handeln.

7.2 **Rücklieferung**

7.2.1 Die Geräte werden, von einem durch Metabo beauftragten Transportunternehmen, an die vom Kunden, bei der Reparaturbeauftragung, angegebenen Adresse zurückgeschickt.

7.2.2 Bei der Lieferadresse muss es sich um eine durch Straße, Hausnummer und eindeutige Namenszuordnung bestimmte postalische Adresse handeln.

7.2.3 Die Regelungen der Ziffer 4.1.3. finden Anwendung.

8. Versandrisiken

Metabo trägt für Hin- und Rücktransport die Versandrisiken

9. Ergänzende Regelungen

9.1 Die Full Service Leistungen gelten jeweils für das Land, in dem das berechtigte Gerät erworben wurde.

9.2 Die hier genannten Full Service Leistungen gelten zusätzlich zu den sonstigen Rechten des berechtigten Endkunden. Dieser hat unbeschadet der Full Service Leistungen die gesetzlichen Rechte des Käufers, insbesondere Gewährleistungsrechte oder Produkthaftung. Diese Rechte werden durch die Full Service Leistungen nicht eingeschränkt.

9.3 Der berechtigte Endkunde ist nicht befugt, seine Rechte aus dieser Leistungszusage an Dritte abzutreten.