



“All-in-Service” de 36 mois Termes et conditions

Le « All-in-Service » a pour objectif d’offrir une parfaite sérénité sur la réparation et la maintenance de l’ensemble du système sans fil Metabo (machines, batteries et chargeurs). Toutes les réparations des outils sans fil, dues à un défaut ou à l’usure de ces derniers, seront entièrement prises en charge par Metabo dans le cadre du « All-in-Service » (pendant 36 mois) et selon les conditions définies dans ce document. Le « All-in-Service » est proposé par Metabo SAS prenant en considération tous les champs énoncés dans ce document.

1 Périmètre d’application

Les services définis dans le cadre du « All-in-Service » peuvent être proposés uniquement sur les systèmes sans fil qui auront été achetés chez les partenaires Metabo LiHD-Partner postérieurement à la signature de l’accord partenaires Metabo LiHD.

2 Durée du service

L’utilisateur final peut faire usage des avantages de ce service pendant 36 mois à compter de la date d’achat du système sans fil par l’utilisateur final auprès du Metabo LiHD Partner.

3 Les avantages du « All-in-Service »

3.1 Metabo répare les outils éligibles (batteries et chargeurs inclus) pendant la période de service sans frais. Les accessoires et les coffrets ne sont pas éligibles au « All-in-Service ».

3.2 Si l’outil est hors d’usage, Metabo peut remplacer l’outil par un neuf. Ce nouvel outil remplace celui endommagé pendant toute la période du « All-in-Service »

3.3 Metabo n’est pas tenu d’effectuer la réparation sans frais supplémentaires si le numéro de série du fabricant sur l’étiquette n’est plus lisible.

3.4 Garantie et applications du « All-in-Service »

3.4.1 Le « All-in-Service » est applicable si :

- L’outil livré ne possède pas de défaut dû à une utilisation non appropriée à celle préconisée sur la notice d’utilisation ou sur les autres documents relatifs à l’utilisation de l’outil.
- Les pièces d’usure telles que les charbons, les pièces d’essieu, le tube de caoutchouc, les joints, les interrupteurs et les batteries ont été endommagées par un usage normal de l’outil.

3.4.2 Le « All-in-Service » n’est pas applicable si :

- Les pièces d’usure sont anormalement endommagées.
- L’installation, les opérations d’usage et de maintenance de l’outil n’ont pas été effectués comme indiqué sur la notice d’utilisation ou sur les autres documents relatifs à l’utilisation de l’outil.
- L’outil a fait l’objet d’un usage inapproprié, particulièrement violent (chute par exemple).

- Si des défaillances ont lieu, dues à l'utilisation d'accessoires ou de pièces de rechanges qui ne sont pas d'origine.
- Les outils ont subi des modifications par rapport à celui d'origine, et particulièrement pour ceux qui ont été démontés.
- Les outils ont été utilisés de manière intensive comme c'est le cas dans le secteur de l'industrie, ou ont subi une utilisation non appropriée à celle préconisée.
- Une intempérie météorologique a eu lieu (inondation, incendie, foudre, etc).
- Plus de trois plaintes ou réclamations ont été enregistrées pour défaillance commune sur un même outil.

3.5 Si le contrat « All-in-Service » n'a pas été souscrit, Metabo peut retourner l'outil à l'expéditeur sans avoir à effectuer de réparation, en facturant les frais d'envoi.

4 Procédure de retour SAV

Cette procédure définit l'envoi par enlèvement des machines sans fil < 30kg et non conditionnées sur palette à réparer chez Metabo SAS.

Pour les machines > 30kg ou conditionnées sur palette comme les semi stationnaires, le revendeur doit adresser un fax à notre SAV au 01 30 64 84 14 pour déclencher un enlèvement.

4.1 L'ordre de réparation :

Le produit en retour à réparer doit être accompagné de l'ordre de réparation dûment rempli (un par produit) et du justificatif d'achat. Sur l'ordre de réparation, tous les champs aidant à l'identification du revendeur, du produit et de la panne doivent être impérativement remplis. Dans le cas contraire, le délai de réparation peut s'en trouver allongé.

Afin d'éviter tout litige, il convient de ne pas joindre les accessoires si l'ordre de réparation concerne uniquement la machine, et de compléter un ordre de réparation par produit. Cependant le revendeur peut grouper plusieurs produits en un seul envoi.

4.2 Emballage des produits en retour SAV

Metabo demande au revendeur d'emballer correctement le produit car la casse pendant le transport relève de la responsabilité de l'expéditeur.

En effet, les dégâts dus à une insuffisance de l'emballage ne peuvent être réparés au titre de la garantie. Concernant les colis perdus, aucune réclamation ne sera prise en compte au-delà d'un délai de 1 mois à compter de la date d'expédition des produits (cachet du transporteur faisant foi).

4.3 Demande d'enlèvement

Afin de procéder à l'impression de l'étiquette de transport et demander l'enlèvement, le revendeur doit se connecter directement au site du transporteur UPS :

- Adresse du site : **<https://www.campusship.ups.com/login>**
- Identifiant : **sav@metabo.fr**
- Mot de passe est : **Retoursav78** (*Attention, le premier R de Retour est en majuscule*)