

FAQ: FULL SERVICE

1. WELCHE LEISTUNGEN BEINHALTET DER METABO FULL SERVICE?

Der Metabo Full Service bietet Ihnen einen Rundum-Schutz. Alle Reparaturkosten innerhalb von 3 Jahren sind komplett abgedeckt, selbst Verschleißreparaturen.

Die Leistungen im Überblick:

- Kostenlose Garantiereparaturen
- Kostenlose Verschleißreparaturen
- Ersatzgerät während der kurzen Reparaturzeit (auf Anforderung)
- Kostenlose Diebstahlsicherung

Weitere Informationen finden Sie in unseren [Metabo Full Service Bedingungen](#).

2. WIE LANGE GILT DER ANSPRUCH AUF DIE FULL SERVICE LEISTUNGEN?

Alle Leistungen des Metabo Full Services gelten 36 Monate beginnend mit dem Kaufdatum der Maschine und der Registrierung unter www.metabo-service.com.

3. FÜR WELCHE MASCHINEN IST DER METABO FULL SERVICE VERFÜGBAR?

Der Metabo Full Service ist für den Großteil der Metabo Maschinen verfügbar. Eine genaue Übersicht finden Sie in der Full Service Preisliste.

4. WIE VIEL KOSTET DER METABO FULL SERVICE?

Die Full Service Pauschale ist in 4 knapp kalkulierten Preiskategorien ab 39 € verfügbar. Je nach Maschinentyp gilt eine Preisgruppe.

Eine genaue Übersicht über die Preise finden Sie in unserer Full Service Preisliste

5. WO KANN ICH DEN METABO FULL SERVICE ERWERBEN?

Den Full Service Code können Sie bei Ihrem Fachhändler beim Kauf Ihrer Maschine erwerben. Für die Gültigkeit des Metabo Full Services ist es erforderlich, dass Sie Ihre Maschine online unter portal.metabo-service.com oder in der [Metabo App](#) registrieren. Hierzu müssen Sie einen Full Service Code bei der Registrierung angeben.

6. WIE KANN ICH MEINE MASCHINE ZUM METABO FULL SERVICE REGISTRIEREN?

Die Registrierung erfolgt online unter portal.metabo-service.com oder über die [Metabo App](#) und kann vom Käufer selbst durchgeführt werden. Der Käufer erhält seine Full Service Bestätigung direkt nach der Registrierung und kann diese ausdrucken oder downloaden. Ihr Zertifikat ist außerdem immer online in Ihrem Account verfügbar.

Diese Bestätigung ist immer maschinenbezogen.

7. WARUM KANN ICH MICH NICHT EINLOGGEN?

Bitte überprüfen Sie zunächst, ob Sie bereits ein Benutzerkonto haben. Sollte dies nicht der Fall sein, können Sie dies über folgenden Link anlegen:

<https://www.metabo-service.com/de/register/>

Wenn Sie ihr Passwort vergessen haben, nutzen Sie bitte folgenden Link:

<https://www.metabo-service.com/de/resetting/request>

Sollten Sie sich weiterhin nicht einloggen können, wenden Sie sich gerne an unseren [Serviceportal-Support](#).

8. WARUM KANN ICH KEIN BENUTZERKONTO ANLEGEN?

Beim Anlegen eines Benutzerkontos wird die E-mail Adresse als Benutzername verwendet. Hierbei kann der Benutzername nur einmalig vergeben werden. Außerdem ist zu beachten, dass das Passwort mindestens 8 Zeichen lang sein muss und sowohl Buchstaben, Ziffern und Sonderzeichen enthalten muss.

Sollten Sie sich weiterhin nicht registrieren können, wenden Sie sich bitte an unseren [Serviceportal-Support](#).

9. MIT WELCHER NUMMER KANN ICH MEINE MASCHINE REGISTRIEREN?

Für die Registrierung benötigen Sie die Artikelnummer (hier im Beispiel rot) und die Seriennummer (hier im Beispiel blau) Ihrer Maschine. Diese befinden sich auf dem Typenschild Ihres Gerätes. Außerdem müssen Sie das Rechnungsdatum und den Full Service Code aus Ihrer Code-Karte angeben.



10. KANN ICH AKKUS UND LADEGERÄTE AUCH ZUM METABO FULL SERVICE REGISTRIEREN?

Das Ladegerät gehört als Zubehör zu Ihrer Maschine und muss nicht separat registriert werden. Auf alle Li-Ionen Akkus gewährt Metabo generell eine Garantie von 3 Jahren. Diese müssen nicht extra registriert werden.

11. WELCHE DOKUMENTE BENÖTIGE ICH ZU EINER REPARATUR INNERHALB DES METABO FULL SERVICES?

NEU: Papierloser Serviceprozess. Für korrekt registrierte Maschinen ist ab sofort kein Mitsenden von Kaufrechnungen oder XXL-Zertifikaten notwendig.

Voraussetzungen:

- XXL oder Full Service Registrierung der Maschine
- Rechnung ist online hinterlegt

12. WELCHE VORAUSSETZUNGEN GELTEN FÜR DIE KOSTENLOSE ABHOLUNG UND RÜCKLIEFERUNG IN EINEM FULL SERVICE REPARATAURFALL?

Ist Ihr defektes Gerät im Full Service abgesichert, können Sie einfach eine kostenlose Abholung beauftragen.

Halten Sie hierzu das Gerät bitte einzeln verpackt abholbereit. Eine von Metabo beauftragte Spedition oder ein Paketdienst wird es an der angegebenen Adresse abholen.

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

Die Rücklieferung erfolgt an die bei der Reparaturbeauftragung angegebene Adresse.

13. WELCHE ANSPRÜCHE HABE ICH IM RAHMEN DER 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.

Sie müssen dafür nur folgende Schritte unternehmen:

- Diebstahl unverzüglich bei der Polizei anzeigen
- Anzeige zusammen mit dem Full Service Registrierungsnachweis beim Händler vorlegen. Dieser gibt die Daten an Metabo weiter.
Die Daten müssen innerhalb von 5 Arbeitstagen nach Diebstahl bei Metabo vorliegen.
- Nach erfolgreicher Prüfung erhalten Sie Ihr neues Gerät durch Zahlung des geringen Selbstbehaltes bei Ihrem Händler.

Nähere Informationen finden Sie in unseren Full Service Bedingungen.

14. WIE KANN ICH EIN ERSATZGERÄT WÄHREND DER REPARATURZEIT BEANTRAGEN?

Durch unsere einfache und schnelle Reparaturabwicklung erhalten Sie ihre Maschine in der Regel innerhalb von 3 Arbeitstagen zurück.

Sollten sie jedoch dringend ein Leihgerät während der Reparaturzeit benötigen, sind Sie mit dem Metabo Full Service umfangreich abgesichert.

Dazu müssen Sie lediglich eine Reparatur im Metabo Service Center beauftragen und dabei ein Leihgerät verlangen.

Dieses wird Ihnen dann direkt bei der Abholung Ihres defekten Gerätes ausgehändigt.

Bitte lesen Sie für genauere Bedingungen und Voraussetzungen unsere [Full Service Bedingungen](#).