

## Polityka Serwisowa

Kroki procedury serwisowania drukarek Skriware.

1. Kontakt klienta na maila: [support@skriware.com](mailto:support@skriware.com)
  - a. Czas na odpowiedź: do 2 dni roboczych
  - b. Klient powinien przygotować do zgłoszenia następujące informacje:
    - i. model oraz numer seryjny drukarki (tabliczka znamionowa z tyłu drukarki)
    - ii. opis zaistniałego problemu
    - iii. dokumentacja zdjęciowa (nie jest konieczna, ale ułatwi rozpatrzenie sprawy)
    - iv. W przypadku problemu z wydrukowanym modelem powinien on zostać dołączony w formacie STL i gcode.
  
2. Rozwiązanie problemu mailowo.
  - a. Problemy do rozwiązania mailowo to:
    - i. problemy z wydrukiem (w celu rozwiązania problemu, dodatkowo potrzebny jest model w formie gcode i STL, zdjęcia pierwszej warstwy i modelu z różnych stron),
    - ii. problemy ze złamanym lub zaciętym filamentem w ekstruderze,
    - iii. problemy z wyskakującym komunikatem Heating Error,
    - iv. problemy z połączeniem konta na platformie Skrimarket z drukarką,
    - v. problemy z połączeniem z internetem,
    - vi. problem z updatem (potrzebne ID Printer),
    - vii. pomoc przy wymianie dyszy i kalibracji ekstrudera,
    - viii. inne problemy związane z normalną eksploatacją drukarki.
  
3. Gdy próba rozwiązania problemu mailowo się nie powiedzie, podjęcie decyzji o przesłaniu drukarki do autoryzowanego serwisu.
  - a. Uzupełnienie formularza i dołączenie go do wysyłki.
  
4. Serwis drukarki. 14 dni od otrzymania przesyłki na odesłanie sprzętu do właściciela, w wyjątkowych przypadkach (m.in brak koniecznych elementów na magazynie), czas naprawy może wydłużyć się do 30 dni.
  - a. Problemy z urządzeniem obsługiwane przez autoryzowany serwis:
    - i. Brak zasilania - mimo prawidłowego podłączenia drukarki do zasilania
    - ii. Uszkodzenia mechaniczne i inne uniemożliwiające prawidłową pracę drukarki

## Ogólne warunki

Gwarancji udziela się na okres 24 miesięcy od daty sprzedaży.

Urządzenie powinno być użytkowane zgodnie z załączoną instrukcją obsługi.

Użytkowanie urządzenia, w trakcie trwania gwarancji, niezgodnie z wymaganiami producenta zawartymi w instrukcji obsługi skutkuje utratą niniejszej gwarancji.

W okresie gwarancji zostaną bezpłatnie naprawione wszelkie usterki wynikające z winy producenta w zakresie usterek, defektów materiałowych i wykonawczych.

Podstawą dokonania naprawy jest pisemne zgłoszenie reklamacji wraz z dokładnym opisem uszkodzenia i podaniem przyczyn jego powstania.

W przypadku uzasadnionej naprawy gwarancyjnej koszty transportu do serwisu pokrywa Użytkownik / Nabywca, zaś drogę powrotną Gwarant.

W przypadku nieuzasadnionego wysłania urządzenia do naprawy gwarancyjnej Użytkownik / Nabywca obciążony zostanie kosztami transportu w obie strony oraz kosztami przeglądu urządzenia według obowiązującego cennika.

Okres gwarancyjny przedłuża się o czas dokonania naprawy.

Gwarancja nie obejmuje:

1. Uszkodzeń mechanicznych spowodowanych niewłaściwą eksploatacją;
2. Uszkodzeń termicznych;
3. Uszkodzeń chemicznych;
4. Uszkodzeń spowodowanych przepięciem w sieci energetycznej lub innymi zdarzeniami losowymi;
5. Części, które ulegają zużyciu w trakcie eksploatacji: głowica ekstrudera (dysza, blok grzewczy, grzałka, izolator z tworzywa, termistor), filament, wymienne płyty;
6. Uszkodzeń powierzchni (przebarwienia, rysy, otarcia) spowodowanych błędami w przechowywaniu/użytkowaniu produktu;
7. Uszkodzeń spowodowanych eksploatacją w warunkach nieodpowiadających specyfikacji;
8. Przewodów, przycisków, gniazd i innych elementów narażonych na celowe lub przypadkowe nadmierne obciążenia mechaniczne;
9. Zmian lub tymczasowych ograniczeń funkcjonalności w ramach uaktualnień oprogramowania;
10. Ograniczenia lub braku komunikacji z serwisami online Skriware, spowodowanych problemami lub błędami po stronie serwisu.