

## Polityka Serwisowa

Procedura serwisowania drukarek Skriware.

1. Kontakt klienta na maila: [support@skriware.com](mailto:support@skriware.com)

(Czas przeznaczony na odpowiedź: do 48h)

a. Klient powinien przygotować do zgłoszenia następujące informacje:

- model oraz numer seryjny drukarki
- opis zaistniałego problemu
- dokumentacja zdjęciowa (nie jest konieczna, ale ułatwi rozpatrzenie sprawy)
- formularz zgłoszeniowy, gdy zostanie podjęta decyzja o przesłaniu drukarki do autoryzowanego serwisu

Numer seryjny drukarki pozwala określić partię, podczas której została wyprodukowana drukarka, co ułatwi odpowiednie dobranie części i przyspieszy diagnozę problemu.

W przypadku problemu z wydrukowanym modelem powinien on zostać dołączony w formacie STL i gcode.

2. Próba rozwiązania problemu mailowo.

Problemy do rozwiązania mailowo to:

- problemy z wydrukiem (w celu rozwiązania problemu, dodatkowo potrzebny jest model w formie gcode i STL, zdjęcia pierwszej warstwy i modelu z różnych stron)
- problemy ze złamanym lub zaciętym filamentem w ekstruderze
- problemy z wyskakującym komunikatem Heating Error
- problemy z połączeniem konta na platformie Skrimarket z drukarką,
- problemy z połączeniem z internetem,
- problem z updatem (potrzebne ID Printer)
- pomoc przy wymianie dyszy i kalibracji ekstrudera
- inne problemy związane z niedoczytaniem instrukcji i eksploatacją drukarki

3. Gdy próba mailowa się nie powiedzie, podjęcie decyzji o przesłaniu drukarki do autoryzowanego serwisu.

4. Uzupelnienie formularza i dołączenie go do wysyłki.

5. Serwis drukarki. 14 dni na odesłanie sprzętu do właściciela, w wyjątkowych przypadkach (m.in brak koniecznych elementów na magazynie), czas naprawy może wydłużyć się do 30 dni.

Problemy z urządzeniem obsługiwane przez autoryzowany serwis:

- Brak zasilania - mimo prawidłowego podłączenia drukarki do zasilania
- Uszkodzenia mechaniczne i inne uniemożliwiające prawidłową pracę drukarki

Gwarancji udziela się na okres 24 miesięcy od daty sprzedaży.

Urządzenie winno 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:

- Uszkodzeń mechanicznych spowodowanych niewłaściwą eksploatacją
- Uszkodzeń termicznych
- Uszkodzeń chemicznych
- Uszkodzeń spowodowanych przepięciem w sieci energetycznej lub innymi zdarzeniami losowymi
- Części, które ulegają zużyciu w trakcie eksploatacji: głowica grzejna (dysza, blok grzewczy, grzałka, izolator z tworzywa, termistor), filament, wymienne płyty
- Zmian kosmetycznych (przebarwienia, rysy, otarcia) spowodowanych błędami w przechowywaniu/użytkowaniu produktu
- Uszkodzeń spowodowanych eksploatacją w warunkach nieodpowiadających specyfikacji
- Przewodów, przycisków, gniazd i innych elementów narażonych na celowe lub przypadkowe nadmierne obciążenia mechaniczne
- Zmiany lub tymczasowe ograniczenie funkcjonalności w ramach uaktualnień oprogramowania
- Ograniczenie lub brak komunikacji z serwisem Skrimarket, spowodowane problemami lub błędami po stronie serwisu.

## Formularz zgłoszenia naprawy

<b>Zamawiający</b>			
Data			
Nazwa zamawiającego			
Osoba zamawiająca			
Adres			
Miejscowość, kod			
NIP			
Tel. kontaktowy i adres email			
Sposób dostawy	Wysyłka	<input type="checkbox"/>	Dostarczenie do serwisu indywidualnie
<b>Maszyna</b>			
Nazwa, model			
Numer seryjny			
Numer zgłoszenia serwisowego			
Data nadania urządzenia do serwisu			
Zawartość przesyłki			

Niniejszym zamawiam usługę serwisową dla w/w maszyny (proszę zaznaczyć odpowiednie okienko)

	Nazwa	TAK
1.	Gwarancja	<input type="checkbox"/>
2.	Naprawa uszkodzonej maszyny (opis uszkodzenia)	<input type="checkbox"/>
3.	Inne (opisać )	<input type="checkbox"/>

.....  
Data, czytelny podpis, pieczętka