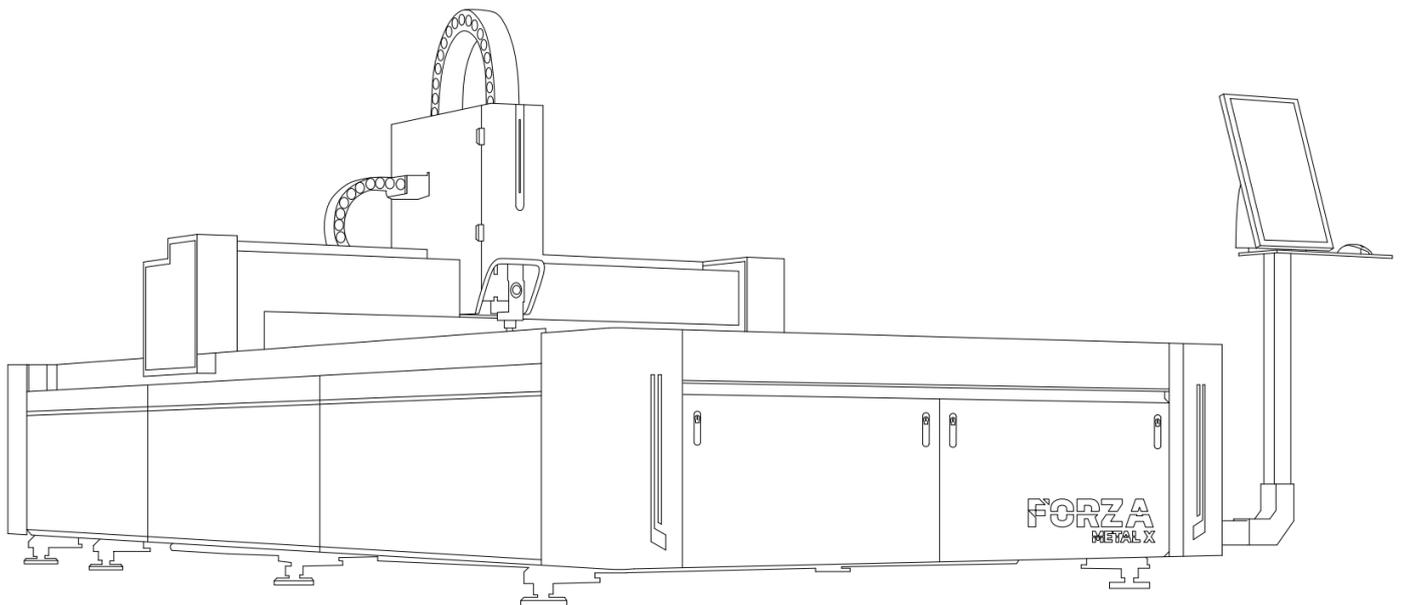


# ***FORZA METAL X*** ***1000W***

## **TÉRMINOS DE GARANTÍA**



## **INDICACIONES GENERALES**

El presente documento contiene toda la información relativa a las condiciones y términos de garantía de la máquina FORZA METAL X suministrada.

Lea con atención **todas las medidas de seguridad expuestas en el documento MANUAL DE USUARIO**, no asuma ninguna información de este documento sin haber leído completamente el documento MANUAL DE USUARIO.

## **COBERTURA DE GARANTÍA**

FORZA Laser se compromete a entregar todos los beneficios de soporte y garantía especificados en el contrato de COMPRA-VENTA y bajo las condiciones especificadas en este documento.

La vigencia de su garantía es de 2 años y cubre daños de fábrica de:

- Fuente de fibra láser.
- Motores y sistemas de movimiento.
- Sistema de control FSCut.
- Sistema de extracción de humos.
- Sistema de control de temperatura (Chiller).
- Elementos del sistema eléctrico.
- Elementos del sistema neumático.
- Elementos del sistema hidráulico.
- Estructura.
- Computador.

El tiempo de inicio de la garantía se toma en cuenta a partir de la firma del ACTA DE ENTREGA de la máquina.

Se brindará asistencia técnica remota durante los 365 días del año. El soporte técnico presencial estará sujeto al criterio del personal especializado de FORZA Laser y se lo brindará de forma gratuita mientras dure el período de garantía, exceptuando fines de semana y feriados. Todas las asistencias y soportes serán atendidos con la brevedad del caso y dependiendo de la demanda de soporte en el momento.

FORZA Laser brindará el acceso premium de forma gratuita durante el tiempo que dura la garantía en el cual están incluidos BENEFICIOS exclusivos:

Acceso a base de vectores: claves correspondientes de acceso premium a nuestra plataforma de vectores internacionales [vectors.forzalaser.com](http://vectors.forzalaser.com)

Acceso a plataforma de soporte técnico: Clave de acceso a la plataforma de soporte técnico online para cualquier inquietud o requerimiento, además de la descarga de toda la documentación técnica y respaldos necesarios para el uso de su máquina de fibra láser.

## **CAUSALES DE PÉRDIDA DE GARANTÍA**

FORZA Laser no otorga garantía en los siguientes casos:

1. Mal uso del producto.
2. Incumplimiento de todos los requisitos previos a la instalación de su máquina de fibra láser FORZA METAL X.
3. Fallas eléctricas correspondientes a la red eléctrica principal del lugar de trabajo.
4. Operación de su máquina FORZA METAL X durante tormentas eléctricas.

5. Colocar la máquina sobre un piso que no cumpla con las condiciones de instalación de su máquina de fibra láser FORZA METAL X.
6. Operación de su FORZA METAL X sin el uso de gases o aire comprimido.
7. Incumplimiento en las actividades de mantenimiento preventivo indicados al operario a través del MANUAL DE USUARIO.
8. Intervención de personal no autorizado por FORZA Laser para ejecución mantenimiento preventivo o correctivo.
9. Desgaste normal (de uso) de los elementos involucrados en el sistema de movimiento.
10. Desgaste normal (de uso) de los elementos consumibles: lentes y boquillas.
11. Los daños accidentales o los daños causados por modificaciones al producto.
12. La modificación del hardware o los accesorios, que incluye, entre otros, el reemplazo de piezas, la realización de cambios permanentes en la máquina.
13. La sustitución o modificación del software o firmware u otros cambios no autorizados por FORZA Laser.
14. Daños causados por uso de software no licenciado.
15. Daños causados por el uso de material no autorizado y permitido para la máquina de fibra láser FORZA METAL X (NO METALES).
16. Traslado de su máquina FORZA METAL X sin la asistencia o autorización de personal autorizado por FORZA Laser.
17. Alteración de la placa de identificación y número de serie de su máquina de fibra láser FORZA METAL X.
18. Incumplimiento o mal seguimiento de instrucciones y recomendaciones indicados en los manuales y documentación adjuntos de su máquina FORZA METAL X.
19. Operación de la FORZA METAL X en ambientes demasiado húmedos o calientes sin la ventilación necesaria.
20. Uso de gases no compatibles o con un grado de pureza incorrecta para la operación de su máquina de fibra láser FORZA METAL X.
21. Uso de aire comprimido no autorizado por personal de FORZA Laser.
22. Uso de componentes químicos no autorizados para la limpieza y mantenimiento de su máquina FORZA METAL X.
23. Uso de lubricantes no especificados o autorizados por FORZA Laser.
24. Uso de otro tipo de agua para el reemplazo del líquido del Chiller de enfriamiento (solamente uso de agua destilada desmineralizada).
25. Derrame de líquidos sobre componentes de su máquina de fibra láser FORZA METAL X.
26. Uso de memorias USB sin previo análisis realizado con un software antivirus.
27. No seguir los procedimientos correctos de encendido y apagado de la máquina FORZA METAL X.
28. Forzar tornillos de ajuste de lentes.
29. Daño de estructura causados por averías o golpes.
30. Daños causados por factores externos no controlados como: incendio, inundación, agentes meteorológicos, golpeo, aplastamiento, aplicación de voltaje o energía inadecuada.

## CONTACTO

Se deberá contactar mediante mensajería instantánea (Whatsapp) o llamada telefónica a Servicio Técnico de FORZA Laser.

 + 593 99 328 3781

**Dirección** FORZA Laser Avenida Toledo N23-158 y Madrid 170525 Quito, Ecuador

**E-mail** support@forzalaser.com

**Web** www.support.forzalaser.com

Tenga la siguiente información disponible cuando llame al centro de soporte al cliente:

- Nombre, dirección y número de teléfono.
- Fecha y hora del problema.
- Número de modelo y número de serie de su máquina de fibra láser.
- Descripción clara y detallada del inconveniente presentado
- De existir un archivo de software involucrado, adjuntar el archivo.
- Un vídeo explicativo de lo sucedido (adicionales capturas de pantalla o fotos).
- Comprobante de compra (Factura).

Personal especializado de FORZA Laser revisará y analizará su inconveniente y entregará una respuesta lo más pronto posible hasta en las siguientes veinte y cuatro horas.

Se analizará que el inconveniente presentado esté dentro de los márgenes para la aplicación de garantía de su fibra láser, considerando los apartados de este documento.

El servicio técnico 24/7 de FORZA Laser incluye el soporte remoto y solución de problemas por mensajería instantánea o llamada telefónica.

La notificación del problema se puede realizar en cualquier momento dentro del período que dure la garantía (dos años a partir de la entrega de la máquina).