

## **Condiciones generales de soporte técnico**

El soporte técnico en nuestros equipos se proporciona de manera gratuita durante los primeros 3 meses desde el momento de la compra del equipo sin distinción, para todos los equipos y no se brindará ningún tipo de soporte sobre diseño.

Para acceder a este servicio deberá enviar un correo electrónico a [sat@plotterdecorte.es](mailto:sat@plotterdecorte.es) detallando el problema o duda y proporcionando el número de factura o copia de la misma, NIF, CIF, NIE o datos de facturación. Los tiempos de respuesta pueden variar entre 0 y 48 horas según la demanda de soporte acumulada.

Pasado el periodo de 3 meses deberá realizarse mediante un ticket de asistencia técnica que podrá solicitar en nuestra web <https://www.plotterdecorte.es/soporte-tecnico/737-ticket-soporte-tecnico.html> con un coste de € 35,00 + IVA y le dará acceso al soporte técnico hasta un máximo de 1 hora.

El tiempo de respuesta puede variar entre 0 y 48 horas según la demanda de soporte acumulada.

Las consultas sobre dudas o incidencias deberán ser enviadas por correo electrónico a [sat@plotterdecorte.es](mailto:sat@plotterdecorte.es) con adjunto: Numero de ticket de asistencia, factura de compra, número de la misma, datos del comprador NIF, CIF, NIE, o nombre, imágenes y/o videos que detallen el problema y una descripción escrita del mismo.

En la mayoría de los casos se responderá a ese mismo correo con un tutorial, un video o una guía escrita de cómo resolver el problema, de ser necesario será contactado telefónicamente para realizar comprobaciones o guiarle en la reparación o solución del problema.

En los casos en que no sea posible identificar el problema o el cliente no sea capaz de realizar las reparaciones o ajustes, será necesario recoger el equipo para realizar una revisión en nuestro taller y determinar cuál es el fallo.

Los gastos de recogida y de entrega del equipo corren por cuenta del cliente y el importe de estos varía según peso, volumen del equipo y lugar de recogida/entrega.

Las piezas de recambio y la mano de obra serán gratuitas siempre y cuando el equipo se encuentre dentro del periodo de garantía y no se trate de piezas sujetas a consumo o desgaste (según condiciones específicas de la garantía del equipo).

En los equipos de gran formato tipo, impresoras ecosolventes, de sublimación, calandras, impresoras UV, laser CO2 o fibra, no es posible realizar la recogida de los equipos, con esta gama de productos se procede de la siguiente manera:

El cliente puede enviar o traer a nuestras instalaciones por sus propios medios, bajo su responsabilidad y asumiendo los costes, el o los equipos para su revisión o reparación, ocupándose también de la recogida de los mismos bajo las mismas condiciones, también puede solicitar una visita técnica asumiendo los costes de desplazamiento, alojamiento y dietas del técnico.

En estos casos, vienen cubiertos por la garantía el coste de mano de obra y los recambios siempre y cuando no se trate de consumibles, piezas sujetas a desgaste o daños provocados por un mal uso o mal mantenimiento del equipo (siempre sujeto a las condiciones de la garantía).

El desplazamiento técnico, alojamiento y dietas no vienen cubiertos por la garantía en ningún caso y sin excepción.

