

---

# SERVICEPACK

by MASTERTEC<sup>3D</sup>

## Plataforma de formación online para nuestros clientes

Saca el máximo rendimiento a tu nuevo equipo de forma rápida y sencilla a través de SERVICEPACK.



# QUÉ ES SERVICEPACK Y SERVICEPACK+

SERVICEPACK es un servicio de acompañamiento y una plataforma donde tendrás toda la información disponible sobre cualquier tema relacionado con el hardware de tu equipo.

SERVICEPACK+ amplía este acompañamiento hasta tres años desde la fecha de compra de tu equipo.

## SERVICEPACK

### 1. Soporte durante la instalación

La plataforma SERVICEPACK contiene toda la información necesaria para que puedas realizar la instalación de tu equipo de manera rápida y sencilla. Además, si necesitas que te ayudemos durante la instalación y puesta en marcha, podemos darte soporte online sin coste adicional.

### 2. Acceso a la formación en la plataforma online durante UN año desde la fecha de compra.

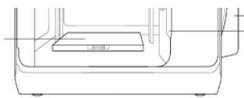
La plataforma SERVICEPACK dispone de toda la información necesaria para sacar todo el rendimiento a tu dispositivo desde el primer día. Toda la información está diseñada para realizar cualquier tarea básica con el equipo de manera rápida y accesible.



#### 1. Antes de empezar

- 1.1 Inspeccionar la caja
- 1.2 Conocimientos básicos FDM
- 1.3 ¿Dónde situar la impresora?
- 1.4 ¿Dónde almacenar el material?
- 1.5 Organizando la estación de trabajo

VER MÁS



#### 2. Partes y componentes

- 2.1 Extraer el equipo del embalaje
- 2.2 Caja de accesorios
- 2.3 Extrusor
- 2.4 Superficie de impresión
- 2.5 Compartimento de filamento
- 2.6 Interfaz
- 2.7 Resumen de partes y componentes

VER MÁS



#### 3. Puesta en marcha

- 3.1 Crear un usuario Makerbot
- 3.2 Encender la unidad
- 3.3 Instalar el extrusor
- 3.4 Instalar la superficie de impresión
- 3.5 Calibración de la impresora
- 3.6 Cargar el material
- 3.7 Primera impresión 3D
- 3.8 Panel de control de la impresora

VER MÁS



#### 4. Iniciación en el software de Makerbot

- 4.1 Descargar el software



#### 5. Uso del software Makerbot Print

- 5.1 Seleccionar la impresora 3D



#### 6. Dudas y FAQs

- 6.1 Se despegan o deforman las impresiones
- 6.2 Inclínación de la superficie de impresión

### 3. Tiquetes ilimitados durante UN año desde la fecha de compra

Desde la plataforma podrás realizar todas las consultas que consideres necesarias sobre el hardware del equipo que ha adquirido. Un técnico te dará soporte sobre cualquier duda que tengas.

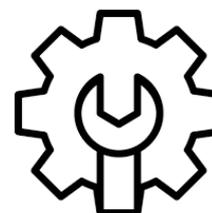
ID	Estado	Asunto	Empresa	Nombre	Categoría	Prioridad	Agente asignado	Fecha de actualización
8	Esperando respuesta del TÉCNICO	Secadora de filamentos no cierra correctamente	Adria DLS	Adria DLS	Complemento equipo 3D	Media	Ninguno	hace 3 días
6	Esperando respuesta del CLIENTE	Parámetros de impresión filamento material de terceros	Adria DLS	Adria DLS	Impresora 3D	Baja	David, tnadal	hace 3 días
7	Cerrado	Golpe en el escáner	Adria DLS	Adria DLS	Escáner 3D	Alta	Ninguno	hace 5 días

### 4. Servicio técnico durante UN año desde la fecha de compra:

Mastertec te dará soporte técnico durante el primer año a coste cero tanto de mano de obra como de piezas de reposición, siempre que se cumplan las condiciones de garantía.

Quando sea necesario realizar una reparación del hardware, Mastertec realizará esta operación de manera remota siempre que sea posible.

En caso de ser necesario enviar el hardware a las instalaciones de Mastertec, éste realizará las acciones de reparación sin coste de mano de obra, quedando excluidas las piezas de reemplazo necesarias que no cumplan las condiciones de garantía. El cliente ha de enviar el hardware siguiendo las instrucciones que le indique el servicio técnico de Mastertec. Es necesario que guarde la caja original para realizar el envío en perfectas condiciones. Los costes de transporte estarán cubiertos por Mastertec siempre que el defecto de hardware cumpla las condiciones de garantía.



## SERVICEPACK+

Extiende los servicios de SERVICEPACK hasta el tercer año contratando SERVICEPACK+ cuando realices la compra de tu equipo Makerbot.

### 1. Acceso ilimitado a consultas durante TRES años desde la fecha de compra.

Desde la plataforma podrás realizar todas las consultas que consideres necesarias sobre incidencias del hardware que hayas adquirido durante los tres primeros años del producto.

### 2. Servicio técnico durante TRES años desde la fecha de compra

Mastertec te dará soporte técnico durante los tres primeros años a coste cero de mano de obra y de la reposición de piezas que cumplan las condiciones de garantía.



## GARANTÍA

Todos los productos que comercializa Mastertec tienen una garantía de fabricante de un año desde la fecha de compra. Cualquier fallo de hardware ha de ser comunicado a Mastertec durante el periodo de garantía a través de la plataforma SERVICEPACK.

Mastertec analizará el fallo reportado y aceptará la garantía siempre que se cumplan las condiciones descritas en este apartado. El primer año de garantía cubre cualquier defecto de fábrica que pueda tener el producto. Quedan excluidos de la garantía todos los daños de hardware sufridos por causas ajenas al producto (por ejemplo; fallos debidos a un mal uso del hardware ignorando las guías de uso y de producto puestas a disposición del cliente, fallos de impresión ajenos al fabricante o fallos derivados del uso de materiales no suministrados por Mastertec.)

En el caso de SERVICEPACK +, a partir del primer año desde la fecha de compra, quedan excluidos de la garantía cualquier desperfecto en los consumibles (bandeja de impresión, extrusor y filamentos) debidos a un desgaste natural de los mismos.

El cliente ha de seguir el manual de procedimiento descrito en la plataforma SERVICEPACK. Las condiciones de garantía del fabricante están disponibles en [www.makerbot.com/legal/warranty/](http://www.makerbot.com/legal/warranty/)