

# Guía de garantía y mantenimiento

## RenAM 500Q/S



# Tareas de mantenimiento

## Mantenimiento preventivo (MP)

En la actualidad ofrecemos **contratos de 1, 2 o 3 años** de cobertura de la máquina, que incluyen dos visitas de mantenimiento (una estándar y otra completa) cada año. De este modo, se asegura un funcionamiento eficaz de la máquina y se reduce el tiempo de inactividad debido a reparaciones evitables. El mantenimiento incluye los retrofit y las actualizaciones necesarias. Por otra parte, las tareas de mantenimiento adicionales, como el cambio de sensor de flujo o de batería, se realizan en las fechas programadas en el contrato, sin añadir días extra de visita.

Un servicio de MP puede contratarse en los **primeros 3 meses** posteriores a la instalación. Una vez pasado el primer año, el MP solo se puede contratar tras finalizar un servicio completo de pago por uso.

### Mantenimiento estándar

El mantenimiento estándar se realiza dos veces al año, cada 6 meses, e incluye una serie de medidas preventivas que alargan la vida útil de la máquina y aseguran un funcionamiento eficiente. El técnico de mantenimiento realizará una inspección completa de la máquina, sustituirá las piezas de desgaste y realizará una calibración y verificación del sistema. Las piezas de mantenimiento semestral del contrato se suministran a cargo de la garantía del fabricante. La duración de esta visita es **aproximadamente 4 días**.

### Mantenimiento completo

El mantenimiento completo se realiza cada 12 meses e incluye **todas las tareas del mantenimiento estándar**, además del cambio adicional de los sensores de oxígeno calibrados y varios filtros y rodamientos. La duración de esta visita es **aproximadamente 8 días**.

## Garantía extendida (GE)

La garantía extendida ofrece cobertura adicional al paquete de MP. Renishaw se encargará de la reparación o sustitución de las piezas que no funcionen correctamente (salvo las afectadas por desgaste irrazonable o un uso incorrecto). La GE no puede adquirirse como paquete individual; debe contratarse con el servicio de MP.

Durante el primer año, la garantía del fabricante cubre las reparaciones de la máquina y, durante dos años, las reparaciones del láser sin coste adicional.

## Soporte remoto

Si el cliente dispone de la instalación necesaria para otorgar acceso, le ofrecemos la posibilidad de diagnosticar a distancia los fallos de la máquina. Este servicio es **gratuito para clientes de MP** y tiene un cargo por horas para clientes de pago por uso. El soporte remoto puede evitar las visitas si el fallo detectado es de software o HMI (interfaz de máquina-operario). El diagnóstico a distancia reduce el tiempo de inactividad, ya que el técnico de mantenimiento puede preparar las piezas de repuesto necesarias y programar la visita a las instalaciones.

## Contacto al servicio técnico

Para cualquier consulta sobre servicio técnico, póngase en contacto con [am.support.IBE@renishaw.com](mailto:am.support.IBE@renishaw.com). Nuestro servicio técnico tiene como objetivo responder en un plazo de 24 horas (de lunes a viernes), excluyendo los días festivos nacionales.



# Ventajas del paquete

## Mantenimiento preventivo (MP)

- **Dos visitas de mantenimiento anuales** incluidas en el contrato de MP
- Las actualizaciones de hardware y software se realizan durante el mantenimiento periódico
- Reparaciones sin gastos de mano de obra
- **15 % de descuento** en piezas para reparaciones
- Sin gastos de dietas o desplazamiento
- **Prioridad del técnico de servicio** para las reparaciones
- Soporte remoto gratuito
- Garantía de serie de **12 meses para la máquina** y **24 meses para el láser**
- Los clientes de Renishaw con 3 máquinas o más cuentan además con un **descuento multi-máquina**

## Garantía extendida (GE)

- Las mismas ventajas que el paquete de MP
- **Sin coste adicional** de reparación de las piezas de la máquina que no funcionen correctamente (salvo las afectadas por desgaste irrazonable o un uso incorrecto)

## Pago por uso

- La adquisición de un paquete de mantenimiento completo incluye actualizaciones de hardware y software
- Garantía de serie de **12 meses para la máquina** y **24 meses para el láser**
- El coste de mano de obra se factura según la tarifa diaria
- Las piezas necesarias para la reparación se cargan al precio de lista
- Sin gastos de dietas o desplazamiento
- Las máquinas que no hayan realizado uno de los intervalos de mantenimiento (al final del primer año) deben realizar un mantenimiento completo antes de volver a un contrato de MP



# Preguntas frecuentes

**P: ¿Puedo utilizar la máquina sin realizar el mantenimiento?**

R: Esta es una opción para clientes de pago por uso. No obstante, deben reemplazarse cada cierto tiempo las piezas de desgaste que se sustituyen por defecto bajo el contrato de MP, para garantizar el rendimiento correcto de la máquina y reducir el tiempo de inactividad debido a reparaciones evitables.

**P: Si necesito hacer el mantenimiento de la máquina, pero no he contratado el servicio de MP, ¿qué opciones tengo?**

R: Puede adquirir un mantenimiento completo de pago por uso. Incluye una comprobación del estado de la máquina, tras la cual, puede volver a contratar el servicio de MP. Antes deben realizarse las reparaciones necesarias.

**P: ¿Necesito contratar el servicio de MP para contratar la garantía extendida?**

R: La GE solo pueden contratarla los clientes que dispongan de MP.

**P: Si necesito reparar la máquina, pero no dispongo de GE, ¿está cubierta la reparación en el contrato de MP?**

R: No, solo los clientes de GE tienen cobertura de piezas sin coste en el contrato. No obstante, el contrato de MP incluye mano de obra gratuita en las reparaciones y un 15 % de descuento en las piezas de repuesto.

**P: Cuando venza mi contrato de MP después de 3 años, ¿puedo seguir con el mantenimiento de la máquina?**

R: Sí, los contratos de MP y GE pueden renovarse anualmente tras terminar el tercer año del contrato.

**P: Como cliente de MP, ¿el 15 % de descuento en piezas de repuesto se aplica también a mi descuento multi-máquina?**

R: Sí, pero el 15 % de descuento solo se aplica a las piezas de repuesto adquiridas fuera del servicio de mantenimiento periódico. Los demás descuentos para usuarios multi-máquina y compra anticipada se aplican a los precios de los paquetes.

**P: ¿Cubren los contratos de MP y GE los accesorios?**

R: Todos los accesorios cuentan con la garantía del fabricante de serie durante los primeros 12 meses. El refrigerador es el único repuesto cubierto por el contrato de garantía extendida.

# Términos y condiciones

Puede consultar el contrato de mantenimiento completo [aquí](#).

[www.renishaw.es/additivemanufacturing](http://www.renishaw.es/additivemanufacturing)

 #renishaw

 +34 93 663 34 20

 [am.support.IBE@renishaw.com](mailto:am.support.IBE@renishaw.com)

© 2022 Renishaw plc. Todos los derechos reservados. RENISHAW® y el símbolo de la sonda son marcas registradas de Renishaw plc. Los nombres de productos, denominaciones y la marca 'apply innovation' de Renishaw son marcas comerciales de Renishaw plc. o sus filiales. Otras marcas, productos o nombres comerciales son marcas registradas de sus respectivos titulares. Renishaw plc. Registrada en Inglaterra y Gales. N.º de sociedad: 1106260. Domicilio social: New Mills, Wotton-under-Edge, Glos, GL12 8JR, Reino Unido.

AUNQUE SE HAN LLEVADO A CABO ESFUERZOS CONSIDERABLES PARA COMPROBAR LA EXACTITUD DEL PRESENTE DOCUMENTO, CUALQUIER GARANTÍA, CONDICIÓN, DECLARACIÓN Y RESPONSABILIDAD, COMO QUIERA QUE SE DERIVE DEL MISMO, QUEDAN EXCLUIDAS EN LA MEDIDA PERMITIDA POR LA LEGISLACIÓN.

Nº de referencia: H-5800-6800-01-A  
Edición: 07.2022