

# Fuse 1

## Servicepläne

Unsere Servicepläne für den Fuse 1 umfassen nahtlose Lieferung, Schulung und Kundenservice durch die 3D-Druckexperten von Formlabs. Das Services-Team von Formlabs hat Zehntausenden Kunden zu erfolgreichen 3D-Drucken verholfen.



*„Der Kundenservice von Formlabs ist schnell, effizient und hat alle nötigen Schritte durchgeführt, um das Problem ganz zu lösen.“*

**Jesús Lozano Rogado,**  
Universität Extremadura

*„Meine E-Mail wurde innerhalb von einer Stunde beantwortet und mein Ansprechpartner war bei jedem Schritt äußerst freundlich und hilfsbereit. So einen guten Kundenservice wie bei Formlabs habe ich in meiner Branche (Medizintechnik) noch nie erlebt.“*

**Maximiliano Gutierrez,**  
IOLUTION GmbH

Diese erstklassigen Servicepläne für Fachleute wurden entworfen, um den Anforderungen Ihres Unternehmens zu entsprechen und schnelle Lösungen für kritische Probleme zu liefern.

Hinter unseren Serviceplänen steht ein eigenes Team aus zertifizierten und in Arbeitsabläufen geschulten Kundenservicemitarbeitern.

# Standard Service Plan

## VORRANGIGER E-MAIL-SUPPORT

Bei unserem E-Mail-Support haben Sie stets Vorrang. Schicken Sie uns eine E-Mail und ein zertifizierter SLS-Experte wird innerhalb von zwei Arbeitsstunden darauf antworten. Sie möchten lieber mit jemandem sprechen? Kein Problem. Sie haben jetzt eine direkte Verbindung zu unseren Experten. Die Leitungen sind von Montag bis Freitag, 9 bis 18 Uhr MEZ, für Sie offen.

## FERNSCHULUNG

Sie erhalten eine zweiteilige Fernschulung durch einen zertifizierten SLS-Experten an unserem Unternehmenssitz in Boston oder Berlin, damit Ihr Team gleich ohne Probleme loslegen kann.

## JÄHRLICHE VORBEUGENDE WARTUNG

Einmal im Jahr kommt ein geschulter Experte für routinemäßige Wartungsarbeiten zu Ihnen, damit Sie sich ganz auf Ihr Geschäft konzentrieren können.

## VERLÄNGERBARE ABDECKUNG

Sowohl der Standard als auch der Premium Service Plan können für einen Zeitraum von ein, zwei oder drei Jahren abgeschlossen und jederzeit verlängert werden.

## SORGLOS-GARANTIE

Sollte unser Team reparaturbedürftige Mängel am Fuse 1 oder Fuse Sift feststellen, sind die Ersatzteil- und Versandkosten bei jedem Serviceplan des Fuse 1 abgedeckt.

# Premium Service Plan

Der Premium Service Plan des Fuse 1 umfasst alle der oben aufgeführten Punkte sowie:

## KUNDENSPEZIFISCHES ONSITE-TRAINING

Wir kommen zu Ihnen für eine individuelle Schulung, die genau auf Ihre Anforderungen zugeschnitten ist. So werden Sie und Ihr Team in kürzester Zeit zu SLS-Experten. Bei Bedarf kann diese Schulung auch als Fernschulung angeboten werden.

## REPARATUREN VOR ORT MIT INBEGRIFFEN

Wir bemühen uns immer, alle Probleme so schnell wie möglich aus der Ferne zu lösen. Falls unser Team einen Einsatz vor Ort für notwendig hält, senden wir Ihnen auf unsere Kosten einen SLS-Experten. Kunden mit einem Standard Service Plan können zusätzlich zu ihrer routinemäßigen Wartung gegen Berechnung weitere Einsätze vor Ort vereinbaren.

## Übersicht über die Servicepläne des Fuse 1

	STANDARD	PREMIUM
Schulung	Fernschulung zu den Grundlagen	Kundenspezifisch vor Ort
Abdeckung	1, 2 oder 3 Jahre	
Erweiterte Garantie	1, 2 oder 3 Jahre	
Kundenservice (Per Telefon + E-Mail)		✓
Jährliche Wartung vor Ort		✓
Zusätzliche Einsätze vor Ort	Gegen Berechnung	Unbegrenzt

## Lieferoptionen für den Fuse 1

Lieferoptionen werden separat von Fuse 1, Fuse Sift und den Serviceplänen verkauft.

Fuse 1 und Fuse Sift werden auf mehreren Paletten angeliefert. Für die Installation an Ihrem gewünschten Aufstellort kann unter Umständen spezielle Ausrüstung erforderlich sein. Formlabs empfiehlt, dass Sie die Lieferoption Montage-Lieferung wählen, wenn Sie 1.) für den Empfang von mehreren Paletten nicht ausgestattet sind oder 2.) der Transport und die Montage von schweren, empfindlichen Geräten an Ihrem Standort schwierig ist.

### ✓ MONTAGE-LIEFERUNG

Formlabs empfiehlt diese Option dringend. Ihr Fuse 1 und Fuse Sift werden in den von Ihnen benannten Raum geliefert und ausgepackt. Der Fuse 1 wird auf dem montierten Ständer eingerichtet. Das Transportunternehmen nimmt Kontakt mit Ihnen auf, um den Termin und die Anforderungen des Gebäudes zu besprechen.

### ✓ LIEFERUNG BIS ZUR TÜR

Ihr Fuse 1 und Fuse Sift werden bis zu Ihrer Laderampe bzw. bis zu Ihrer Tür geliefert. Sie sind dann für den Weitertransport der Systeme an den gewünschten Aufstellort sowie Auspacken, Montage und Einrichtung selbst verantwortlich. Anmerkung: Der Fuse 1 und Fuse Sift werden auf mehreren Paletten geliefert und Sie benötigen eine Vorrichtung, um die 115 kg zu nivellieren und vom Boden auf eine Höhe von über 60 cm anzuheben.