

## Zortrax Limited Warranty

For Zortrax Inventure and DSS Station only

**ZORTRAX GUARANTEES THAT THE DELIVERED EQUIPMENT IS FREE FROM MANUFACTURING DEFECTS, BUT IF SUCH DEFECTS ARE DISCLOSED WITHIN THE WARRANTY PERIOD, ZORTRAX IS OBLIGED TO REMOVE THEM IN ACCORDANCE WITH THE TERMS SPECIFIED IN THIS WARRANTY. BY OPERATING THE PRODUCT FOR THE FIRST TIME, YOU ACCEPT THE TERMS INCLUDED IN THIS DOCUMENT.**

### **Consumer law and statutory warranties**

The Zortrax Limited Warranty is provided independently of any inalienable statutory warranties that may apply in the country of purchase and does not exclude, limit or suspend those warranties in any manner whatsoever.

### **What is covered by the warranty?**

Zortrax S.A. with its registered office in Olsztyn at ul. Lubelska 34, 10-409 Olsztyn, Poland ("Zortrax") warrants the Zortrax-labeled product placed in the original packaging ("Product") against defects in material and workmanship which appear when the Product is used in accordance with Zortrax's published guidelines, technical specifications and user manuals for a period of twelve (12) months from the date of original retail purchase ("Warranty period") by the end-user purchaser ("End user"). The End user may exercise the rights granted in Zortrax Limited Warranty in a way specified in this Warranty. If any defects in material and workmanship occur during the Warranty period, the End user may submit a warranty claim to Zortrax independently of the initial place of purchase.

### **What is not covered by the warranty?**

This Limited Warranty does not apply to any non-Zortrax product, even if packaged or sold with a Zortrax Product and to any Zortrax Product sold as used, refurbished or factory seconds.

This Warranty does not apply to the software dedicated to Zortrax Products. However, Zortrax will provide technical support for the Product's software only when it affects the proper functioning of the Product.

For detailed information on the End user's rights relating to the use of the software, you should refer to the licensing agreement.

This Warranty does not cover visual imperfections of the LCD OLED screens. They do not affect the proper functioning of the Product and are not considered defects in material and workmanship.

### **The Warranty also does not apply:**

- (a) to damages resulting from improper installation, improper use, misuse, improper cleaning and maintenance, intentional damage, repairs and modifications of the Product carried out beyond the knowledge and control of Zortrax while the Product is being operated or not,
- (b) to damages resulting from failures of the dedicated software, regular wear and tear, normal aging of the Product, other events, acts, neglect and violation that are beyond the knowledge and control of Zortrax while the Product is being operated or not,
- (c) to damages caused by malfunctions of peripheral devices or power supply failures,
- (d) to damages caused by war, terrorism, natural disasters and other accidents,
- (e) to consumable parts which require periodic replacement, such as build tray, nozzle, nozzle cap,

fans, HEPA filter unless the damage has been caused by defects in material or workmanship,  
(f) to damages caused by improper actions connected with standard operation (including cleaning, maintenance, replacement of consumable parts, packing/unpacking of the Product, replacement of cartridges) which should be conducted according to the instructions provided by Zortrax,  
(g) to damages resulting from operation beyond the admitted parameters of storage and work environment (hazardous substances and radiation included) or external unauthorized modifications of the Product's software and hardware,  
(h) to damages caused by service performed by a non-Zortrax representative,  
(i) data loss that may occur during repairs, replacements or modifications performed by a third-party representative,  
(j) to a Zortrax Product that has been modified to alter its functionality and technical capabilities,  
(k) to a Zortrax Product with a changed, removed or tampered with serial number and to a Zortrax Product that has been stolen or a Product whose origin cannot be properly documented by the End user (for example by supplying a copy of the proof of purchase).

## **End user's responsibility**

Before submitting your Product to warranty service, you should create a separate backup copy of the contents of its storage media and remove all personal data that you want to protect. During the warranty service the contents of the storage media (i.e. the SD card) may be deleted or replaced.

Zortrax may install system software updates as part of the warranty service.

Service will be limited to the options available in the country where service is requested. If you seek service in a country that is not the original country of purchase, you will comply with all applicable import and export laws and regulations and be responsible for all custom duties, V.A.T. and other associated taxes and charges. The above conditions also apply if you seek service within the original country of purchase but the remote service requires delivering a given replacement part.

You agree and understand that it is necessary for Zortrax to collect, transfer and process your personal data in order to improve the requested service and that for this purpose the data may be transferred and processed in any country by Zortrax and its authorized partners. Zortrax will protect your personal data at any time in any country in accordance with Zortrax Privacy Policy.

## **How to submit a warranty claim?**

Before submitting a warranty claim, at first you should refer to free technical support materials available at: <http://support.zortrax.com/>.

The warranty claim should be submitted via Support Center available on Zortrax official website (<https://zortrax.com/>). The system may require to provide detailed information along with the claim (including the proof of purchase, the serial number, a description of the issue with photos and/or videos, contact details and other information) so that the Technical Service Specialists can properly process the claim and identify the Product. You may also be requested to follow Zortrax procedures facilitating the diagnosis of the issue or its completion.

In case of problems with submitting the warranty claim via Support Center, you should file a claim at the initial place of purchase.

If you fail to provide information identifying the Product (including the proof of purchase, the serial number and other), Zortrax may reject the warranty claim or consider the date of original sale as the beginning of the Warranty period.

## **Processing warranty claims**

Warranty service is available at the location where Zortrax Products are sold directly by Zortrax or indirectly by Zortrax authorized resellers. If warranty service is limited at a given location, you will receive information on possible difficulties and/or additional charges before the requested service work.

If, during the Warranty period, you submit a warranty claim, Zortrax will process the claim and either repair or replace the defective part of the Product or the Product itself using new or refurbished parts or Products that are functionally equivalent or better than those originally provided.

When a Zortrax Product or its replacement part is replaced, any replacement item becomes your property and the replaced item becomes Zortrax's property.

If your warranty claim is accepted and Zortrax provides you with a Product that is free from defects in material and workmanship in exchange for the defective Product, the Warranty period recommences for twelve (12) months from the date of delivery. In case of other warranty service works, the Warranty period is prolonged by the time the User is not able to operate the Product, starting from the date the Product is shipped to the service provider until the date of return delivery.

If your warranty claim is considered unjustified, you will receive information about service options with additional charges, which you may or may not accept. The information will include a justification for such a decision and a detailed quotation of the service work.

## **Warranty service options**

Zortrax will provide warranty service through one or more of the following options:

(a) stationary service. You may return your Product to the initial place of purchase offering stationary service. Service will be performed at the location or the Product may be sent to an Zortrax authorized service provider or to Zortrax location to be serviced. Once you are notified that the service is complete, you should retrieve the Product without delays.

(b) shipping service. If Zortrax determines that your Product is eligible for shipping service, Zortrax will send you prepaid waybills and transport documents, and instructions on packing procedures. Your Product will be shipped to the official Zortrax service or to a Zortrax-authorized service provider. All information regarding the shipment will be sent to you via email. Once service is complete, you will be notified about the details of return shipment. Zortrax will pay for shipping to and from your location if all instructions regarding the method of packaging and shipping the Zortrax Product are followed.

(c) remote service. If Zortrax determines that remote is applicable in your case, you will receive a replacement Product or replacement parts and accessories, which are easily replaceable in your Product. You will also receive installation instructions. However, Zortrax will not cover any costs you may have to bear.

## **Limitation of responsibility**

Except for cases specified in this Warranty or as limited by the common law Zortrax will not be held responsible for direct, intentional, incidental or consequential damages caused by violating the Zortrax Limited Warranty or other conditions or legal theories, including but not limited to loss of utility, loss or damage of data, loss of revenue, loss of actual or probable profit (including loss of profits from contracts), loss of the use of money, loss of probable savings, loss of business, loss of possibilities, loss of the company's value, loss of reputation or any other indirect or consequential losses or damages caused by replacement of the Product or property, including the costs of reformatting or restoring any data stored or used with the Product.

The above limitation of responsibility does not apply to claims concerning death or personal injuries or to statutory responsibility for intended actions and neglect and/or fault on Zortrax's part. Some legal systems do not concede excluding or limiting incidental or consequential damages, therefore, in the scope of those systems the abovementioned limitations of this Warranty may not apply to the End user.

## **Final statements**

If any of the statements is to be considered illegal or impossible to execute by law, it shall be excluded from this Warranty without violating the remaining statements.

No party other than Zortrax shall be authorized to alter, expand and supplement the following Warranty.

This warranty is provided by:

**Zortrax S.A.**

**Lubelska 34, 10-409 Olsztyn, Poland**  
office@zortrax.com | sales@zortrax.com  
www.zortrax.com | www.zortrax.pl

## Ograniczona Gwarancja Zortrax

Dotyczy wyłącznie produktów Zortrax Inventure i DSS Station

**ZORTRAX GWARANTUJE, ŻE DOSTARCZONE URZĄDZENIE JEST WOLNE OD WAD FABRYCZNYCH, A JEŻELI TAKOWE ZOSTANĄ UJAWNIONE W OKRESIE GWARANCYJNYM, ZORTRAX ZOBOWIĄDUJE SIĘ DO ICH USUNIĘCIA NA WARUNKACH OKREŚLONYCH W NINIEJSZEJ GWARANCJI. ROZPOCZĘCIE UŻYTKOWANIA URZĄDZENIA JEST JEDNOZNACZNE Z AKCEPTACJĄ WARUNKÓW ZAWARTYCH W TYM DOKUMENCIE.**

### **Prawo konsumenta i gwarancje ustawowe**

Gwarancja jest przyznawana niezależnie od niezbywalnych gwarancji ustawowych, które mogą mieć zastosowanie w kraju nabycia produktu i nie wyłącza, nie ogranicza ani nie zawiesza w żaden sposób tych gwarancji w jakimkolwiek rozumieniu.

### **Przedmiot Gwarancji**

Zortrax Spółka Akcyjna z siedzibą pod adresem ul. Lubelska 34, 10-409 Olsztyn, Polska (określaną tu jako „Zortrax”) udziela Gwarancji na sprzęt oznaczony marką Zortrax znajdujący się w oryginalnym opakowaniu (określany tu jako „Produkt”) obejmującej wady materiałowe i wady wykonania pojawiające się w trakcie normalnego użytkowania Produktu zgodnie z podręcznikami użytkownika Zortrax, danymi technicznymi i innymi opublikowanymi wytycznymi dotyczącymi Produktu Zortrax na okres dwunastu (12) miesięcy od daty pierwotnego zakupu detalicznego (określanego tu jako „Okres gwarancyjny”) dokonanego przez nabywcę (określanego tu jako „Użytkownik końcowy”). Użytkownik końcowy może skorzystać z uprawnień przysługujących mu na mocy Ograniczonej Gwarancji Zortrax w sposób określony w niniejszej Gwarancji. W przypadku wystąpienia w Okresie gwarancyjnym wad materiałowych i wad wykonania Użytkownik końcowy może skierować swoje roszczenie gwarancyjne do Zortrax niezależnie od miejsca zakupu produktu.

### **Ograniczenia przedmiotu Gwarancji**

Ograniczona Gwarancja Zortrax nie obejmuje produktu nieoznaczonego marką Zortrax, nawet jeśli znajduje się w opakowaniu lub sprzedawany jest wraz z Produktem Zortrax bądź jako produkt używany, odnowiony czy drugiej jakości.

Ograniczona Gwarancja Zortrax nie obejmuje oprogramowania dedykowanego Produktowi. Jednakże Zortrax zapewnia Użytkownikowi końcowemu pomoc techniczną i wsparcie dla oprogramowania, wyłącznie jeśli ma ono wpływ na prawidłowe funkcjonowanie Produktu. Szczegółowe informacje na temat uprawnień przysługujących Użytkownikowi końcowemu z tytułu korzystania z oprogramowania zawarte są w umowie licencyjnej dołączonej do oprogramowania.

Ograniczona Gwarancja Zortrax nie obejmuje niedoskonałości wizualnych wyświetlaczy LCD OLED. Nie wpływają one na jakość działania Produktu i nie są wadami materiałowymi ani wadami wykonania.

## **Niniejsza Gwarancja nie dotyczy:**

- (a) uszkodzeń Produktu spowodowanych nieprawidłową instalacją, nieprawidłowym użytkowaniem, użytkowaniem niezgodnym z przeznaczeniem, nieprawidłowym czyszczeniem i konserwacją, umyślnym uszkodzeniem, naprawami bądź modyfikacjami Produktu wykonanymi poza wiedzą i kontrolą Zortrax w trakcie oraz poza procesem użytkowania Produktu,
- (b) uszkodzeń Produktu spowodowanych normalnym zużyciem, zestarzeniem lub wszelkimi innymi zdarzeniami, działaniami, zaniedbaniami lub uchybieniami pozostającymi poza wiedzą i kontrolą Zortrax w trakcie oraz poza procesem użytkowania i pracy Produktu;
- (c) uszkodzeń Produktu wywołanych przez nieprawidłową pracę urządzeń peryferyjnych lub awarię zasilania prądem elektrycznym,
- (d) uszkodzeń Produktu spowodowanych wojną, terroryzmem, katastrofą naturalną lub wypadkami losowymi,
- (e) części, które zużywają się w trakcie normalnej pracy eksploatacyjnej i wymagają okresowej wymiany, w szczególności tacki roboczej (build tray), dyszy (nozzle), nakładki dyszy (nozzle cap), wentylatorów (fans), filtra powietrza (filtr HEPA), chyba że uszkodzenia powstały w wyniku wad materiałowych lub wad wykonania,
- (f) uszkodzeń wynikających z nieprawidłowego przeprowadzania czynności związanych ze standardową obsługą i użytkowaniem Produktu (w tym czyszczenie, konserwacja, wymiana części eksploatacyjnych, pakowanie/rozpakowywanie, wymiana kartridży), które należy przeprowadzać zgodnie z materiałami instruktażowymi udostępnianymi przez Zortrax,
- (g) uszkodzeń Produktu spowodowanych użytkowaniem poza dopuszczonymi parametrami przechowywania i środowiska pracy (w tym zanieczyszczeniami substancjami niebezpiecznymi i promieniowaniem) lub zewnętrznymi, niedozwolonymi modyfikacjami Produktu zarówno w warstwie sprzętowej, jak i oprogramowaniu,
- (h) uszkodzeń powstałych w wyniku przeprowadzenia czynności serwisowych przez osoby niebędące przedstawicielami Zortrax ani autoryzowanymi dostawcami usług Zortrax,
- (i) utraty danych w wyniku naprawy, wymiany, ingerencji stron trzecich,
- (j) Produktu, który poza wiedzą i zgodą Zortrax został zmodyfikowany tak, że zmienił się sposób jego działania i możliwości techniczne,
- (k) Produktu, którego numer seryjny został zamieniony, usunięty lub zamazany oraz Produktu, który jest wynikiem kradzieży, lub którego pochodzenia Użytkownik końcowy nie jest w stanie udokumentować (np. poprzez przedstawienie dowodu zakupu);

## **Odpowiedzialność Użytkownika końcowego**

Przed przekazaniem Produktu do naprawy gwarancyjnej Użytkownik końcowy powinien utworzyć oddzielną kopię zapasową materiałów znajdujących się na nośniku danych i usunąć z niego wszelkie dane osobowe. Podczas wykonywania usługi gwarancyjnej zawartość nośnika danych produktu może zostać wymazana, zastąpiona lub sformatowana.

W ramach usługi gwarancyjnej w Produkcie może zostać zainstalowane aktualne oprogramowanie.

W przypadku skorzystania z roszczenia gwarancyjnego Użytkownik końcowy musi liczyć się z możliwością wykonania usługi serwisowej w kraju niebędącym krajem zakupu. Wówczas Użytkownik końcowy musi przestrzegać wszelkich stosownych przepisów importowych i

eksportowych oraz uiścić wszystkie opłaty celne, podatek VAT oraz inne stosowne podatki i opłaty, jeżeli takowe wystąpią. Powyższe warunki mogą wystąpić również w przypadku realizacji usługi gwarancyjnej w kraju zakupu Produktu, o ile wystąpi potrzeba zdalnej naprawy serwisowej urządzenia i dostarczenia części zamiennej Produktu.

Użytkownik końcowy akceptuje i rozumie konieczność gromadzenia, przenoszenia i przetwarzania danych personalnych przez Zortrax w celu usprawnienia wymaganej usługi. Użytkownik akceptuje również fakt, że w wyżej wymienionym celu jego dane mogą być przenoszone i przetwarzane w dowolnym kraju, w którym działalność prowadzi Zortrax lub któryś z jego autoryzowanych pośredników. W każdym momencie i w każdym kraju dane osobowe będą chronione przez Politykę Prywatności Zortrax.

### **Zgłaszanie roszczeń gwarancyjnych do Zortrax**

Przed skorzystaniem z roszczenia gwarancyjnego należy zapoznać się z bezpłatnymi materiałami z zakresu wsparcia technicznego oferowanego przez Zortrax dostępnymi pod adresem: <http://support.zortrax.com/>.

Roszczenie gwarancyjne należy zgłosić niezwłocznie po zauważeniu usterki poprzez Centrum Wsparcia Technicznego (Support Center) dostępne na oficjalnej stronie internetowej Zortrax. Podczas zgłaszania roszczenia gwarancyjnego system może wymagać przekazania szczegółowych danych, aby możliwa była identyfikacja urządzenia i problemu przez osobę obsługującą zgłoszenie (w tym dowodu zakupu, numeru seryjnego produktu, opisu, zdjęć i filmów obrazujących usterkę, danych kontaktowych i innych). Zgłaszający roszczenie gwarancyjne może dodatkowo zostać poproszony o przeprowadzenie procedur Zortrax ułatwiających diagnozę usterki lub dopełnienie procedury zgłoszenia reklamacyjnego.

W przypadku problemu z realizacją zgłoszenia poprzez Centrum Wsparcia Technicznego (Support Center), zgłaszający powinien zgłosić się do miejsca zakupu produktu.

W przypadku braku informacji identyfikujących Produkt (w tym numer seryjny, dowód zakupu i inne) Zortrax może odrzucić roszczenie reklamacyjne lub przyjąć datę pierwotnej sprzedaży jako początek Okresu gwarancyjnego.

### **Rozpatrywanie roszczeń gwarancyjnych przez Zortrax**

Usługi serwisowe można uzyskać na obszarze, w którym Zortrax prowadzi swoją działalność sprzedażową bezpośrednio lub pośrednio przez swoich autoryzowanych pośredników. W przypadku wystąpienia jakichkolwiek trudności w zapewnieniu usług serwisowych lub pojawieniu się dodatkowych kosztów Zortrax poinformuje zgłaszającego roszczenie reklamacyjne o tym fakcie przed wykonaniem żądanej usługi gwarancyjnej.

Jeżeli w ramach niniejszej Ograniczonej Gwarancji Zortrax, Użytkownik końcowy złoży roszczenie gwarancyjne, Zortrax naprawi lub wymieni uszkodzone części Produktu lub sam Produkt według własnego uznania, wykorzystując nowe lub odnowione części lub Produkty funkcjonalnie równoważne lub lepsze od oryginalnie dostarczonych.

Po wymianie Produktu lub części wszelkie elementy zamienne stają się własnością Użytkownika końcowego, a elementy wymienione stają się własnością Zortrax.

Jeżeli w wykonaniu obowiązków wynikających z Ograniczonej Gwarancji Zortrax, Zortrax dostarczy Użytkownikowi końcowemu wolny od wad Produkt w zamian za Produkt wadliwy objęty niniejszą Gwarancją, bieg Okresu gwarancji rozpoczyna się na nowo od momentu dostarczenia Produktu wolnego od wad. W przypadku pozostałych napraw serwisowych, Okres gwarancji ulega wydłużeniu o czas, w którym Użytkownik nie mógł korzystać z Produktu ze względu na wystąpienie wady. Czas ten liczony jest od momentu wydania Produktu przez Użytkownika oraz zwrotnego dostarczenia Produktu przez Zortrax.

Jeżeli w trakcie rozpatrywania roszczenia gwarancyjnego serwis Zortrax lub serwis autoryzowany przez Zortrax uzna, że zgłoszenie nie jest zgodne z postanowieniami niniejszej Gwarancji, zgłaszający żądanie reklamacyjne otrzyma informację o możliwości przeprowadzenia odpłatnej usługi serwisowej, na którą może, ale nie musi wyrazić zgody. W zakres informacji o odpłatnej usłudze serwisowej wchodzi: powód decyzji oraz szczegółowa wycena usługi.

## **Rodzaje usług gwarancyjnych**

Zortrax dokona naprawy gwarancyjnej:

(a) poprzez serwis stacjonarny. Zortrax może zarządzić zwrot Produktu w celu naprawy do miejsca zakupu Produktu, gdzie jest dostępny serwis stacjonarny. Produkt może zostać wysłany do autoryzowanego usługodawcy Zortrax lub samego Zortrax. Po otrzymaniu powiadomienia o zakończeniu naprawy zgłaszający żądanie reklamacyjne powinien niezwłocznie odebrać naprawiony Produkt.

(b) poprzez serwis wysyłkowy. Zortrax może wysłać do zgłaszającego żądanie reklamacyjne opłacone listy i dokumenty przewozowe oraz instrukcje o prawidłowym pakowaniu Produktu. Wszelkie informacje oraz niezbędne dokumenty zostaną przekazane drogą elektroniczną. Produkt zostanie przekazany do serwisu Zortrax lub serwisu autoryzowanego przez Zortrax. W tym celu zalecane jest zachowanie oryginalnego opakowania Produktu. Po zakończeniu naprawy zgłaszający żądanie otrzyma informacje o przesłaniu zwrotnym Produktu. Jeśli Użytkownik końcowy zastosuje się do instrukcji dotyczących metody pakowania i wysyłki, Zortrax pokryje koszty pobrania z i wysyłki na adres zgłaszającego żądanie gwarancyjne.

(c) poprzez serwis z częściami do samodzielnej naprawy. Zortrax może dokonać naprawy Produktu poprzez bezpłatne dostarczenie zgłaszającemu żądanie gwarancyjne Produkt zamienny, części lub akcesoria do Produktu, które w nieskomplikowany sposób można wymienić samodzielnie. Zortrax przekaze informacje, w jaki sposób można dokonać samodzielnej naprawy. Uwaga: Zortrax nie pokryje ewentualnych kosztów poniesionych przez zgłaszającego żądanie gwarancyjne w związku z samodzielną naprawą.

## **Ograniczenie odpowiedzialności**

Poza przypadkami określonymi w tej Gwarancji i całym zakresie dozwolonym przez prawo, Zortrax nie odpowiada za bezpośrednie, specjalne, przypadkowe lub wynikowe szkody, spowodowane naruszeniem Ograniczonej Gwarancji Zortrax lub warunków albo wszelkich teorii prawa, włącznie ale nie tylko z utratą użyteczności, utratą lub zniszczeniem danych, utratą dochodów, utratą rzeczywistych i przypuszczalnych zysków (włącznie z utratą profitów z kontraktów), utratą wykorzystania pieniędzy, utratą przypuszczalnych oszczędności, utratą biznesu, utratą możliwości,



utrata wartości przedsiębiorstwa, utratą reputacji lub wszelkimi nie bezpośrednimi lub wynikowymi stratami albo szkodami, spowodowanymi wymianą urządzenia lub własności, z wszelkimi kosztami przywracania lub odtwarzania jakichkolwiek danych zapisanych i używanych z Produktem.

Powyższe ograniczenie nie ma zastosowania do roszczeń związanych ze śmiercią lub roszczeń związanych z obrażeniami osobistymi albo z odpowiedzialnością ustawową za zamierzone działania oraz zaniedbania i/lub pomyłki Zortrax. Niektóre systemy prawne nie zezwalają na wyłączenie i ograniczenia przypadkowych lub wynikowych szkód, więc w zakresie działania tych systemów, wymienione powyżej ograniczenia niniejszej Gwarancji, mogą nie dotyczyć Użytkownika końcowego.

## **Postanowienia końcowe**

Jeżeli którekolwiek z postanowień zostanie uznane za niezgodne z prawem lub niemożliwe do wykonania z mocy prawa, zostanie ono wyłączone z niniejszej Gwarancji bez uszczerbku dla pozostałych postanowień.

Nikt poza Zortrax nie jest upoważniony do zmiany, rozszerzenia i uzupełniania niniejszej Gwarancji.

Ta gwarancja dostarczana jest przez:  
**Zortrax S.A.**  
**Lubelska 34, 10-409 Olsztyn, Polska**  
office@zortrax.com | sales@zortrax.com  
www.zortrax.com | www.zortrax.pl