STANSER



GRAVIT

Preguntas frecuentes

Equipo, materiales, software, uso, mantenimiento, garantía y soporte del GravIT 20W

DOCUMENTO PARA EL CLIENTE

WWW.GRAVITPRO.COM

Contenido

01 El equipo 03

02 Materiales 07

03 Software y conexión 09

04 Uso y parámetros 13

05 Mantenimiento 15

06 Garantía, devoluciones y envíos 17

07 Capacitación y soporte 20

01 CONOZCA SU GRAVIT
EL EQUIPO

En este documento encontrará respuestas a las preguntas más comunes sobre el GravIT, organizadas por tema. Si su duda es sobre un problema específico (el equipo no enciende, no graba, el software no lo detecta), consulte también la **Guía de solución de problemas**. Para cualquier otra pregunta, escriba a Postventa GravIT: daniel.vergel@stanser.com · +52 812 613-7319.

1 ¿Qué es el GravIT?

Es un **láser de fibra de grabado portátil de 20 W**, de Maquinaria CNC Stanser. Graba metales, plásticos de color sólido y piel. Puede trabajar fijo sobre su mesa o de mano, directamente sobre la pieza. Está pensado para emprendedores y empresas que quieren iniciar o hacer crecer un negocio de grabado.



Figura 1-1 El GravIT 20W.

2 ¿Cuáles son sus especificaciones principales?

Potencia de salida	**20 W**
Fuente láser	**Raycus, de fibra de pulso fijo**
Frecuencia	**20 – 200 kHz**
Longitud de onda	**1064 nm**
Clase de láser	**Clase 4**
Área de trabajo	**150 × 150 mm**
Distancia focal	**261 mm**
Velocidad máxima	**15,000 mm/s**
Precisión de repetición	**± 0.001 mm**
Ancho mínimo de línea · carácter mínimo	**0.01 mm · 0.05 mm**
Peso	**6 kg**
Equipo armado	**400 × 400 × 500 mm**
Alimentación	**110 V CA, 50/60 Hz, monofásica · 0.33 A · 0.036 kWh por hora de uso**
Enfriamiento	**Por aire**
Conexión	**USB y WiFi**
Certificación	**CE**

3 ¿Qué tan grande puede ser lo que grabo?

El área de trabajo es de **150 × 150 mm** por pasada. La pieza puede ser más grande, siempre que la zona a grabar quepa en esa área y la pieza se pueda colocar bajo el cabezal. El brazo de elevación mide 400 mm de alto y tiene 250 mm de rango de ajuste, lo que le permite trabajar con piezas de distinta altura. Para piezas cilíndricas, como termos y vasos, se usa un eje rotativo (accesorio opcional).

4 ¿De verdad es portátil? ¿Puedo grabar de mano?

Sí. Pesa 6 kg y tiene tres modos de trabajo:

- **Estacionario en mesa:** el modo estándar, sobre su mesa de trabajo con las guías.
- **Con inclinación:** afloje la perilla de inclinación y ajuste el ángulo del cabezal; el enfoque se sigue midiendo a 261 mm sobre la superficie de la pieza.
- **De mano:** sostenga el cabezal por la agarradera y apunte a la pieza. Se recomienda la campana de protección (opcional): además de la seguridad, le da la altura focal correcta.

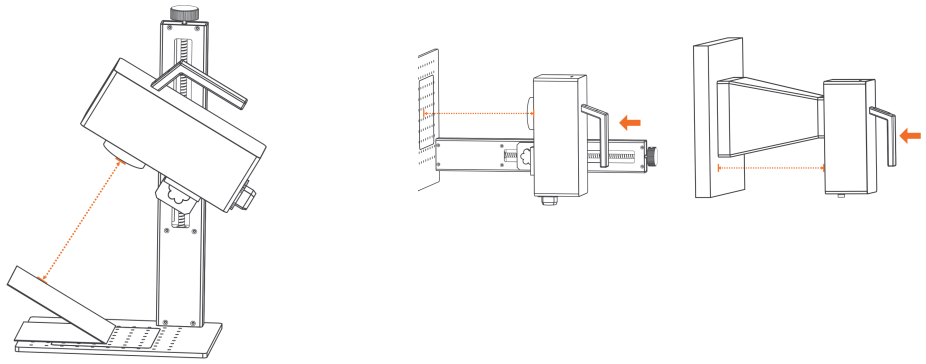

Figura 1-2 Grabado con inclinación (izquierda) y grabado de mano con campana de protección (derecha).

5 ¿Qué corriente necesita?

Un contacto normal de **110 V CA, 50/60 Hz**, monofásico. Su consumo es bajo: 0.33 A de corriente de trabajo y 0.036 kWh por hora de uso.

6 ¿Qué incluye la caja?

Cabezal galvo, fuente láser, brazo de ajuste de altura, mesa de trabajo, guías para mesa (2), placa conectora en L, **regleta de ajuste focal**, lentes de seguridad, cable de corriente, cable USB, memoria USB y caja de herramientas.

Con la compra también recibe la capacitación con videotutoriales, soporte técnico remoto, la garantía y la membresía del Club de Refacciones.



Figura 1-3 Accesorios incluidos con el equipo.

7 ¿Qué accesorios opcionales hay?

- **Campana de protección visual**, para grabar de mano con seguridad. Trae un pequeño ventilador que saca el humo del interior de la campana para proteger el lente; no sustituye al purificador.
- **Eje rotativo de chuck**, para piezas cilíndricas como termos y vasos.
- **Eje rotativo 4 en 1** (rodillos y chuck).
- **Purificador de humos.**

Pregunte a su asesor por disponibilidad.

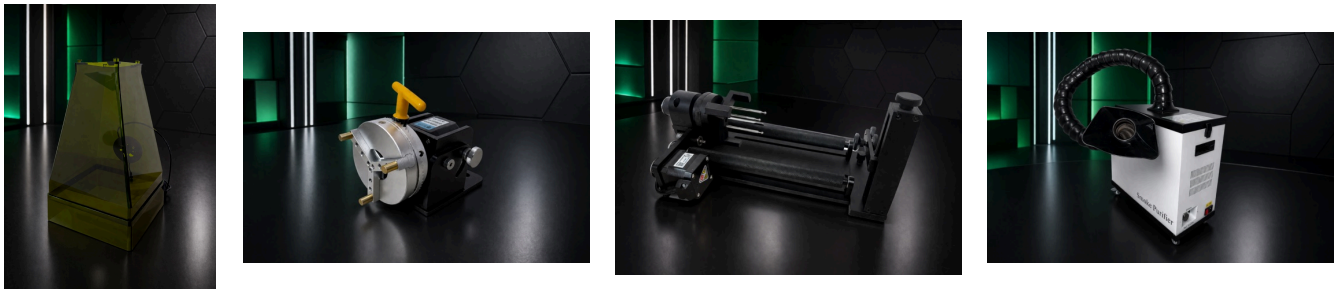

Figura 1-4 Accesorios opcionales: campana de protección visual, eje rotativo de chuck, eje rotativo 4 en 1 y purificador de humos.

8 ¿Cuánto dura la fuente láser?

La vida útil de la fuente es de **80,000 a 100,000 horas** de trabajo. Lo que sí requiere cuidado diario es el lente, que se limpia con hisopo y alcohol isopropílico (capítulo 5).

9 ¿Es peligroso? ¿Qué medidas de seguridad necesito?

Es un **láser clase 4**: el haz puede causar quemaduras graves en la piel y daño permanente en los ojos. Con estas medidas se opera con seguridad:

- Use siempre los **lentes de seguridad** incluidos, o la campana de protección.
- Nunca apunte el láser a personas, animales ni pantallas de dispositivos electrónicos.
- No permita que menores o personas sin capacitación se acerquen mientras trabaja.
- No mueva el equipo mientras graba.
- Trabaje en un área ventilada o con extractor si el material desprende humo.
- Nunca desarme el equipo.

10 ¿Tiene conexión Ethernet o por cable de red?

No. El GravIT se conecta a la computadora por **USB** y a la app del teléfono por **WiFi**. No tiene puerto Ethernet.

02 QUÉ SÍ Y QUÉ NO MATERIALES

11 ¿Qué materiales puedo grabar?

Grupo	Materiales
Metales industriales	Acero inoxidable, acero al carbón, templado, galvanizado, quirúrgico y endurecido; hierro fundido, aluminio (anodizado, fundido, pintado), titanio, cromo, níquel.
Metales preciosos y especiales	Latón, cobre, bronce, oro, plata, platino; también cobalto, magnesio, rodio, tungsteno y zinc fundido.
No metales	Pintura electrostática, ABS, acrílico negro, piel, vinipiel y plásticos de color sólido no traslúcido.

Ejemplos de productos: termos, vasos, placas, herramientas, llaves, medallas, joyería, tarjetas de aluminio, carcasas, carteras y parches.

12 ¿Qué materiales no puede grabar?

- **Transparentes:** vidrio, cristal y acrílico transparente.
- **Traslúcidos:** acrílico de color traslúcido y cuarzo.
- **Orgánicos:** madera, bambú, hojas, papel y similares.

El haz del láser de fibra atraviesa lo transparente sin marcarlo y quema lo orgánico en lugar de grabarlo. Para esos materiales se usa otro tipo de láser.

13 ¿Puedo grabar madera o bambú?

No. El GravIT es un láser de fibra y no produce el efecto de grabado esperado en madera ni en bambú.

14 ¿Puedo grabar vidrio o acrílico?

Vidrio y cristal, no. Acrílico, solo el **negro o de color sólido oscuro**; el acrílico transparente o traslúcido no funciona. Parámetros de partida para acrílico negro: 2500 mm/s, 40 %, 20 kHz, interlineado de 0.05 a 0.1 mm.

15 ¿Puedo grabar a color sobre acero inoxidable?

El acero inoxidable toma una **variedad de tonalidades** con el GravIT. Pero es importante saber que la fuente es de **pulso fijo, no MOPA**: el color exacto no se puede controlar con precisión, y no es posible garantizar un color específico ni repetir un tono idéntico en cualquier acero.

El resultado depende también de la calidad y el tipo de acero. Si su negocio depende de un color concreto, haga pruebas en el mismo material y lote antes de comprometer un pedido.

16 ¿Puedo grabar termos pintados?

Sí, es uno de los usos más comunes. El láser retira la pintura y deja ver el acero, con un acabado brillante u oscuro según el parámetro. Necesita un **eje rotativo** (opcional) para girar el termo y parámetros específicos para cada color de pintura, que se ven en la capacitación.

> Los termos cambian entre lotes y proveedores: espesor y uniformidad de la pintura. Haga siempre una prueba en una pieza del mismo lote antes de producir.

17 ¿Cómo grabo oro, plata, cobre u otros metales muy brillantes?

Los metales reflejantes (oro, plata, platino, cobre, cromo-vanadio y superficies pulidas a espejo) rebotan parte del haz. Pinte la zona con **marcador permanente negro**, déjelo secar, grabe encima y después limpie la tinta. Use además los parámetros específicos del material.

18 ¿Qué tan profundo graba en metal?

El GravIT es un láser de 20 W pensado para grabado de superficie. Puede lograr grabados profundos y táctiles en acero inoxidable con muchas pasadas (30 a 200 o más), pero es probable que no llegue a 1 mm de profundidad en acero inoxidable.

19 ¿Graba piel y vinipiel?

Sí. Es normal que desprendan humo y olor: trabaje con extractor o en un área bien ventilada. Si el olor es muy fuerte o parece tóxico, detenga el grabado y confirme que el material sea compatible.

20 ¿Graba aluminio anodizado y metal pintado?

Sí. En aluminio anodizado y en pintura electrostática el láser retira la capa superficial y deja un contraste muy marcado, ideal para tarjetas, placas y carcasas.

03 WINDOWS, MAC Y TELÉFONO SOFTWARE Y CONEXIÓN

21 ¿Cómo se controla el GravIT?

De dos formas:

- **Desde la computadora, por USB**, con el software **Stanser GravIT**.
- **Desde el teléfono o tableta, por WiFi**, con la **app GravIT** para Android e iOS.

Use un modo a la vez: para la app, el cable USB debe estar desconectado de la computadora.

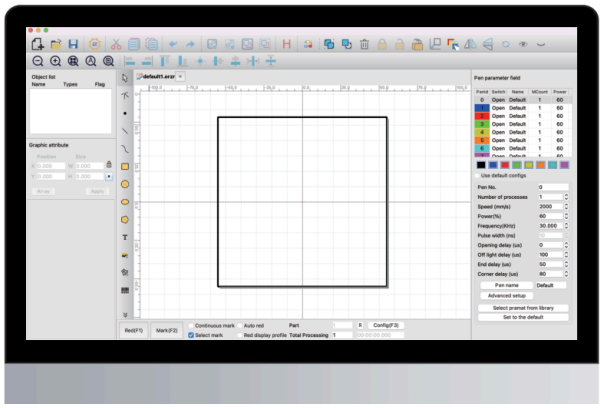

Figura 3-1 Software Stanser GravIT en la computadora.

22 ¿Dónde descargo el software y la app?

En **gravitpro.com/descargas**. Ahí están el software para Windows y Mac y los enlaces a la app para Android e iOS. Con su equipo también recibe una memoria USB.



Figura 3-2 Descargas de software y app en gravitpro.com/descargas.

23 ¿Funciona con Windows? ¿Qué versión necesito?

Sí. El software Stanser GravIT es compatible con **Windows 7, 8, 10 y 11**. No necesita instalador: extraiga el paquete en cualquier carpeta y haga doble clic en **STANSER GRAVIT.exe**.

Antes del primer uso en cada computadora con Windows, instale el controlador **1_CypressDriverInstaller** como administrador (clic derecho › Ejecutar como administrador). Sin él, Windows no reconoce la tarjeta de control del equipo.

24 ¿Funciona con Mac?

Sí. El paquete de software incluye una versión de Stanser GravIT para **macOS**, que se instala desde su archivo .dmg. Requiere **macOS 10.13 High Sierra o más reciente**.

> **Mac con chip Apple (M1 o posterior):** el programa funciona a través de **Rosetta 2**, la traducción que incluye macOS. La primera vez que lo abra, su Mac puede pedirle instalar Rosetta: acepte y espere a que termine.

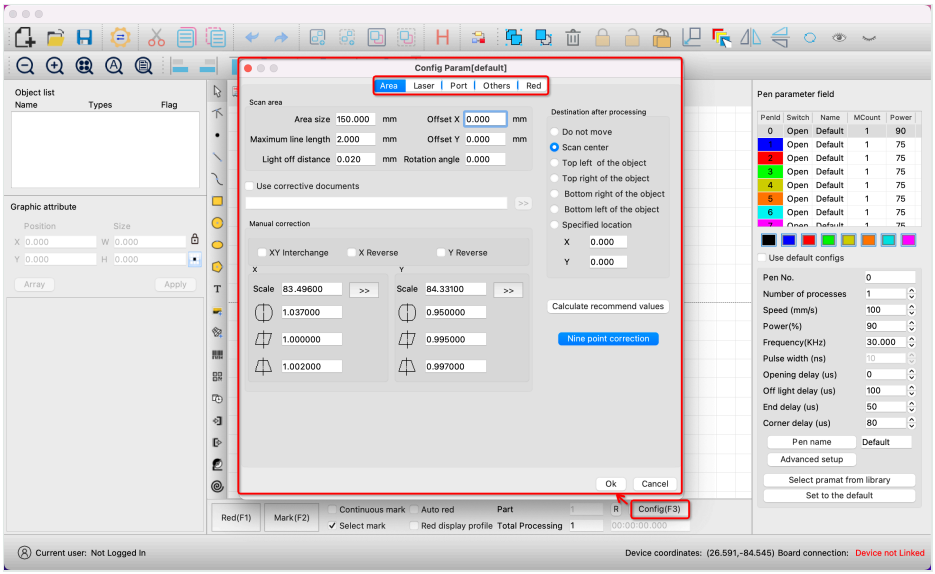

Figura 3-3 Software Stanser GravIT en Mac: ventana de configuración (Config).

25 ¿Hay app para el teléfono?

Sí, la **app GravIT** para Android e iOS. Permite grabar imágenes, fotos tomadas con la cámara, textos, códigos QR, dibujos a mano alzada y diseños de ejemplo, conectado al equipo por WiFi. La app **no tiene texto variable** (números de serie o fechas que cambian solos en cada pieza); para eso use el software en la computadora, Windows o Mac.

26 ¿Cómo conecto la app por WiFi?

- Encienda el equipo y desconecte el cable USB de la computadora.
- En su teléfono, conéctese a la red WiFi **G_Laser** con la contraseña **12345678**. Desconéctese antes de otras redes.
- Abra la app GravIT y siga sus instrucciones de conexión.

> Con WiFi, el archivo se transfiere completo al equipo antes de empezar a grabar. Por eso es una buena opción para trabajos largos.



Figura 3-4 Conexión con la app por WiFi.

27 ¿Puedo usar LightBurn con mi GravIT?

LightBurn es compatible con GravIT, pero es un **software externo**: no lo desarrolla Stanser. Por eso **no brindamos asesoría ni resolución de dudas sobre su uso**.

El software con el que se da la capacitación y el soporte de Postventa es **Stanser GravIT**.

28 ¿Qué formatos de archivo acepta?

Vectores: **PLT, SVG, DXF y AI**. Imágenes: **BMP, JPG, JPEG, PNG**, y también GIF, TIF, TIFF y EMF. Para fotografías se recomiendan PNG y JPG. Si un archivo no se importa, ábralo en su programa de diseño (Illustrator, CorelDRAW, Inkscape) y expórtelo a uno de estos formatos.

29 ¿Necesito saber diseño para usarlo?

No es indispensable. El software tiene herramientas para texto, figuras, códigos de barras, códigos QR, números de serie, fechas e imágenes. Para logotipos y diseños propios conviene un archivo vectorial bien construido: trazos cerrados, sin nodos duplicados ni capas superpuestas.

30 El software dice «No se ha detectado ninguna placa de control láser». ¿Qué hago?

Casi siempre es la conexión: equipo apagado, cable USB flojo o de mala calidad, controlador sin instalar o el puerto USB suspendido por Windows. Encienda el equipo antes de abrir el software, revise el cable en ambos extremos, instale el controlador como administrador y pruebe otro cable. La **Guía de solución de problemas** trae el árbol de decisión completo.

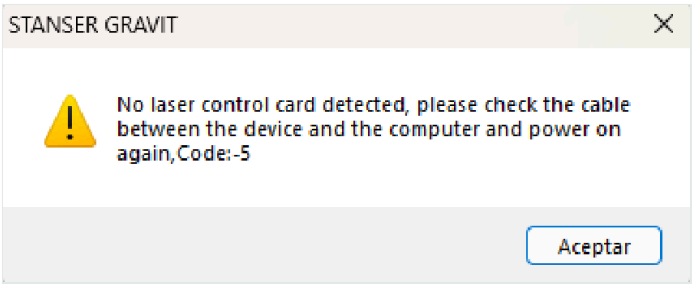

Figura 3-5 Aviso del software cuando no detecta la tarjeta de control.

31 ¿Por qué el software se cierra solo a los 30 minutos?

Porque no detecta una tarjeta de control registrada. En ese caso el software limita su uso a 30 minutos, y no permite marcar, encender la luz roja ni guardar. Primero descarte un problema de conexión; si sigue igual, escriba a daniel.-vergel@stanser.com con su número de serie para el registro de la tarjeta.

04 ANTES Y DURANTE EL GRABADO
USO Y PARÁMETROS

32 ¿Cómo enfoco el láser?

La distancia focal del GravIT es **261 mm**, un valor único. Se mide **siempre con la regleta de ajuste focal** incluida, desde la **parte más alta de la pieza** hasta la parte baja del cabezal. Ajuste la perilla del brazo de altura hasta esa medida y apriete la perilla de sujeción. En termos y piezas cilíndricas, mida desde el centro del cilindro, que es su punto más alto.

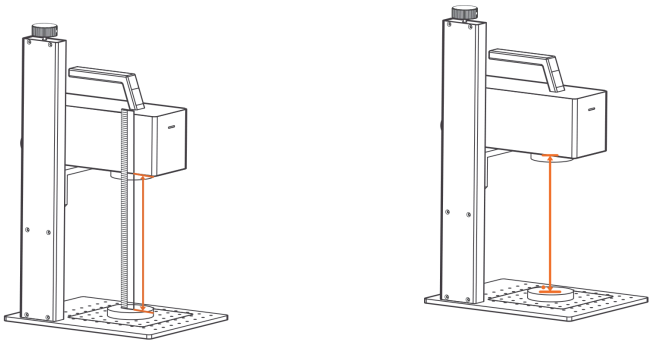

Figura 4-1 Enfoque del GravIT: 261 mm entre la parte baja del cabezal y la superficie de la pieza.

33 ¿Puedo enfocar con las dos luces rojas?

No como referencia final. Las luces rojas son solo una **referencia aproximada de altura** y se pueden descalibrar: en algunos equipos se juntan a otra distancia o no llegan a juntarse. Úselas para acercarse y ajuste siempre con la regleta.

34 ¿Qué es el desenfoque que aparece en algunos parámetros?

Es una pequeña variación sobre los 261 mm que algunos acabados necesitan, por ejemplo en termos de color. Se aplica **sobre los 261 mm**: un valor **negativo acerca** el cabezal y uno **positivo lo aleja**. Un desenfoque de –2 equivale a 259 mm; uno de +3, a 264 mm. También se mide con la regleta.

35 ¿Dónde encuentro los parámetros para cada material?

En la capacitación recibe las tablas de parámetros por material y por color de termo. Como referencia de partida para acero inoxidable: 1500 mm/s, 70 %, 30 kHz e interlineado de 0.01 a 0.05 mm. El paquete de software incluye además archivos de ejemplo con parámetros de material.

Los parámetros son un punto de partida: cambian con el interlineado, la altura de enfoque, la calidad del material y sus recubrimientos. Las superficies oscuras absorben mejor; las claras disipan más potencia.

36 ¿Por qué la potencia aparece en porcentaje y no en watts?

Porque en el software la potencia se indica en **% de la potencia nominal** del equipo, que es de 20 W. Un parámetro de 70 % significa 70 % de la potencia del láser.

37 ¿Qué son los «delays» y por qué importan?

Son retardos que coordinan el encendido del láser con el movimiento de los espejos. Mal ajustados provocan efecto fantasma, puntos gruesos al inicio de las líneas o esquinas redondeadas. Los valores recomendados para todos los materiales son: **Opening Delay 150 · Off Light Delay 250 · End Delay 400 · Corner Delay 30**. El Opening Delay nunca debe ser negativo.

38 ¿Puedo guardar mis parámetros?

Sí, en la biblioteca de parámetros del software. Pero la biblioteca guarda solo velocidad, potencia y frecuencia: **no guarda el interlineado, las pasadas ni la distancia focal**. Escríbalos en el nombre del parámetro, sin espacios, por ejemplo **Inoxidable_profundo_Int_0_01_CrossHatch_F_261_50_Pasadas**.

39 ¿Cómo grabo una fotografía?

- Importe la imagen (PNG o JPG). Al principio se verá borrosa: el valor por defecto es de 96 DPI.
- Active **Fixed DPI** en 400 × 400 y pulse Aplicar. Active **Grayscale** (escala de grises).
- Active **Reversal** solo si el material o el fondo es oscuro.
- Parta de 1000 mm/s, 100 %, 20 kHz y un **Dotting Time** de 0.200 ms. Ajuste solo el Dotting Time: más tiempo da más contraste; menos tiempo, menos quemado.

40 ¿Qué necesito para grabar termos con el eje rotativo?

El eje rotativo (chuck o 4 en 1), configurado en el menú Rotary Setup › Split Mark › Config (F3). Dos datos son críticos: los **pulsos** (como punto de partida, 1600 para el eje 4 en 1 y 3200 para el chuck) y el **diámetro real** de la pieza en el campo Workpiece. Si el diseño sale más corto, duplique los pulsos; si sale más largo, divídalos. La capacitación lo explica paso a paso, y Postventa le ayuda a configurarlo.

05 PARA QUE DURE *MANTENIMIENTO*

41 ¿Qué mantenimiento necesita?

- **Antes de cada uso:** revise que el equipo esté en buenas condiciones, el lente limpio y todo bien fijo.
- **Diario:** limpie el lente con hisopo y alcohol isopropílico, retire los residuos del área de trabajo y cubra el lente con su tapa al terminar.
- **Eje rotativo de chuck (si lo tiene): solo el eje rotativo de chuck** se lubrica: ponga **poco aceite 3 en 1** en la **aceitera del chuck (mandril)** cada **1 a 2 meses**. Si cuesta trabajo apretarlo, lubríquelo más seguido.
- **Cada 4 a 6 meses:** limpie el **tornillo sin fin del brazo de elevación**: **nunca con aceite**. Cada **4 a 6 meses**, límpielo primero y después aplique **grasa de litio**.
- **Periódicamente:** revise que las rejillas de ventilación estén libres.
- **Purificador de humos (si lo tiene):** el filtro superior se limpia cada semana y se lava cada mes, y dura hasta 6 meses; los filtros inferiores se limpian cada mes y duran hasta 1 a 2 años.

La **Guía de solución de problemas** trae un calendario completo y una hoja de registro.

42 ¿Cómo limpio el lente?

Con el equipo apagado, pase con suavidad un hisopo de algodón humedecido en alcohol isopropílico. Espere a que el alcohol se evapore por completo antes de usar el equipo, y cubra el lente con su tapa cuando no lo use. Un lente sucio es la causa número uno de potencia baja y grabado borroso.

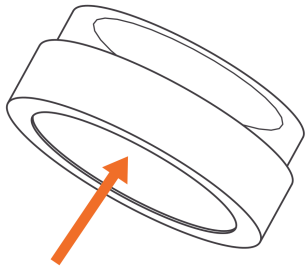

Figura 5-1 Limpieza del lente con hisopo.

43 ¿El mantenimiento afecta la garantía?

Sí. La garantía no cubre daños por falta de mantenimiento: no limpiar el lente de enfoque, no limpiar o lubricar el tornillo sin fin del brazo de elevación ni el chuck del eje rotativo, no retirar los residuos del área de trabajo o guardar el equipo en un ambiente inadecuado.

44 ¿Qué hago si el equipo se calienta mucho?

El enfriamiento es por aire: revise que las rejillas de ventilación no estén obstruidas. En sesiones largas de grabado continuo, coloque un ventilador externo apuntando a la fuente láser. Trabaje dentro de 0 a 65 °C y con humedad de 5 a 80 %.

45 ¿Dónde consigo refacciones?

Con Postventa GravIT, que le cotiza la pieza antes de enviarla. Con su compra tiene la membresía del **Club de Refacciones**, con 10 % de descuento en consumibles y refacciones. Durante el primer año, las piezas por defecto de fábrica se reponen sin costo.

06 SUS GARANTÍAS, DEVOLUCIONES Y ENVÍOS
GARANTÍA, DEVOLUCIONES Y ENVÍOS

El GravIT tiene dos garantías distintas, que no se contradicen. Las respuestas de este capítulo resumen las políticas publicadas en gravitpro.com (Política de Garantía, Política de Reembolsos y Devoluciones y Política de Envíos). En caso de duda, prevalece el texto completo de dichas políticas.

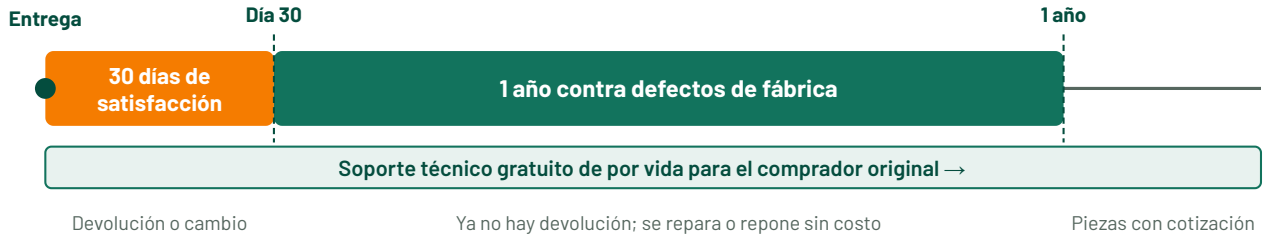

Figura 6-1 Cómo se suceden las garantías a partir de la fecha de entrega.

46 ¿Qué garantía tiene el GravIT?

- **30 días de satisfacción:** durante los primeros 30 días desde que recibe el equipo, puede devolverlo o cambiarlo si no es lo que busca o si no graba el material que necesita, previo análisis de Postventa GravIT.
- **1 año contra defectos de fábrica:** a partir del día 31 el equipo ya no se devuelve, pero cualquier defecto de fabricación en piezas, componentes y mano de obra queda cubierto hasta cumplir 1 año desde la entrega, con reparación o reposición sin costo.

La garantía se da de alta con la **Póliza de Garantía** que recibe junto con el equipo. Consérvela con su factura.

47 ¿Qué necesito para devolver el equipo dentro de los 30 días?

- Que no hayan pasado 30 días desde la recepción.
- El **embalaje original** (caja, protecciones internas) y **todos los accesorios** y documentos.
- Que el usuario designado haya **concluido la capacitación oficial con su evaluación aprobada** dentro de los 30 días naturales posteriores a la entrega.
- La **autorización previa** de Postventa GravIT, por correo, antes de enviar nada.

> Si la capacitación no se concluye con evaluación aprobada dentro de los 30 días, la garantía de devolución se invalida automáticamente.

48 ¿Cómo hago una devolución, paso a paso?

- **1.** Escriba a daniel.vergel@stanser.com con su orden de venta o folio, la descripción del motivo y fotos o evidencia.
- **2.** Postventa responde en un máximo de 24 horas hábiles.
- **3.** Si se aprueba, recibe una etiqueta de devolución (número de guía) para pegar en el exterior del embalaje.
- **4.** El almacén recibe e inspecciona el equipo y sus componentes.
- **5.** El reembolso se procesa en un máximo de 7 días hábiles después de la validación final.

49 ¿Me reembolsan todo?

Se reembolsa el precio original de compra, con estas condiciones:

- No se reembolsan los costos de envío originales ni los de envío y manejo de la devolución.
- Si la compra fue con una promoción de «Envío Gratis», se descuenta una tarifa estándar de envío, según la política publicada.
- No se reembolsan la instalación, la puesta en marcha ni la capacitación.
- Los accesorios o componentes que falten no se reembolsan.
- Si el equipo se daña en el regreso por mal embalaje o mala manipulación, se puede descontar del 30 % al 70 % de su valor, según el daño.

Si el producto llegó incorrecto, defectuoso o dañado por causas atribuibles a GravIT, usted no paga envíos: se repara o reemplaza sin costo adicional.

50 ¿Qué cubre la garantía de 1 año?

Los defectos de fabricación en piezas, componentes y mano de obra, durante 1 año desde la entrega. Postventa repara o repone la pieza o el equipo sin costo. El envío terrestre de las piezas de reemplazo corre por cuenta de Stanser; si prefiere envío exprés, puede solicitarlo pagando la diferencia.

51 ¿Qué no cubre la garantía?

- Uso irresponsable, abuso, negligencia, daño accidental o instalación incorrecta.
- Incendio, inundación, rayos o corriente eléctrica inadecuada.
- Reparaciones o alteraciones hechas por personas no autorizadas por Stanser.
- Falta de mantenimiento: lente sin limpiar, tornillo sin fin y chuck del eje rotativo sin limpiar o lubricar, residuos sin retirar, almacenamiento inadecuado.
- Software de terceros, pérdida de datos o tiempo de inactividad.
- Costos de envío internacional y aranceles.
- Equipos comprados a terceros que no sean Stanser o sus distribuidores.

52 ¿Cómo hago válida la garantía si algo falla?

Escriba a daniel.vergel@stanser.com con el folio de su póliza, la orden de venta, el **número de serie**, la descripción del problema y fotos o video. Postventa responde en un máximo de 24 horas hábiles y, cuando se puede, lo resuelve a distancia. Si el equipo o la pieza debe ir al centro de servicio, le enviamos la guía: no se aceptan envíos sin autorización.

53 ¿Qué pasa después del primer año?

Sigue teniendo soporte técnico gratuito de por vida. Las piezas de repuesto, las reparaciones y los envíos corren por su cuenta, y Postventa le envía una cotización detallada antes de hacer cualquier reparación.

54 Compré con arrendamiento. ¿Puedo devolverlo?

En equipos arrendados no se emiten reembolsos, por los términos de las empresas arrendadoras. Sí puede evaluarse un intercambio, sujeto a aprobación y a su contrato.

55 Si vendo mi equipo, ¿la garantía pasa al nuevo dueño?

No. La garantía es para el comprador original y no es transferible. El soporte técnico al nuevo dueño tiene una tarifa anual.

56 ¿Cuánto tarda en llegar mi equipo?

El pedido se procesa el siguiente día hábil después de confirmar el pago (si compra en fin de semana o día festivo, el siguiente día hábil). La entrega toma de **3 a 5 días hábiles**, según su ubicación y el método de envío. No hay entregas en fines de semana ni días festivos.

57 ¿Cómo rastreo mi envío y cuánto cuesta?

Todos los envíos van por paquetería rastreable. Al procesar el envío le mandamos el número de guía por correo, y lo rastrea en el sitio de la paquetería. El costo depende del peso y la ubicación, y se calcula al pagar. Revise que su dirección esté completa y correcta: una dirección errónea puede generar costos adicionales de envío.

07 APRENDA Y RECIBA AYUDA CAPACITACIÓN Y SOPORTE

58 ¿La compra incluye capacitación?

Sí. Incluye la capacitación oficial y la instalación, con videotutoriales. La recibe en una plataforma de capacitación en línea: le llega una invitación al correo que registró en su compra.

59 ¿Es obligatoria la capacitación?

Sí, por dos razones:

- Es **requisito para la garantía de devolución de 30 días**: el usuario designado debe concluir todos los cursos con evaluación aprobada dentro de los 30 días naturales posteriores a la entrega.
- Es **requisito para el soporte técnico**: al menos un usuario responsable debe haberla concluido. Sin ella, la atención puede posponerse o limitarse.

No es un trámite: muchas dudas de operación y sus soluciones están explicadas dentro de los cursos, y los cursos forman un programa completo.

60 ¿Qué soporte técnico tengo?

Soporte técnico gratuito de por vida para el comprador original, por correo y WhatsApp, con contacto directo con un ingeniero. Las consultas técnicas se responden en un máximo de 48 horas, y los trámites de garantía y devolución, en un máximo de 24 horas hábiles.

61 ¿Cómo contacto a Postventa?

Correo de soporte	**daniel.vergel@stanser.com**
Teléfono y WhatsApp de soporte	**+52 812 613-7319**
Soporte en línea	**24/7**
Ventas	**ventas@stanser.com · 812 613-7319**
Oficina Monterrey	**Ruiz Cortines 214 Pte., Col. Hércules, Guadalupe, N.L., C.P. 67120 · lunes a viernes 9:00–18:00, sábados 10:00–15:00**
Centro de servicio	**Otumba Pte. 40, Tlalnepantla, Estado de México**
Descargas	**gravitpro.com/descargas**

62 ¿Qué datos debo tener listos al pedir soporte?

- El **número de serie** del equipo y el folio de su póliza u orden de venta.
- Fotos o video del problema: de la pieza, del equipo armado y de la pantalla del software.
- El archivo que intentaba grabar y los **parámetros usados**: velocidad, potencia (%), frecuencia, interlineado, pasadas, distancia focal y desenfoque.
- El material y, si es un termo, su lote o proveedor.
- Cómo se conecta (USB o WiFi) y su sistema operativo.
- Qué pasos de la Guía de solución de problemas ya probó.

63 ¿Hay un documento para resolver problemas por mi cuenta?

Sí, la **Guía de solución de problemas GravIT**. Explica cada problema con su síntoma, sus causas probables y los pasos para revisarlo, con árboles de decisión para los casos principales (no enciende, no emite, grabado débil o disparejo, el software no detecta la tarjeta) e incluye un calendario de mantenimiento preventivo.

64 ¿Puedo pedir ayuda para configurar el eje rotativo o un material nuevo?

Sí. Escriba a Postventa con el tipo de eje rotativo que tiene (chuck o 4 en 1), el diámetro de la pieza y el material o color. Le compartimos la configuración y los parámetros de partida; después haga una prueba en una pieza del mismo lote antes de producir.



www.gravitpro.com

Maquinaria CNC Stanser S.A. de C.V.
Ruiz Cortines 214 Pte., Col. Hércules
Guadalupe, Nuevo León, C.P. 67120
daniel.vergel@stanser.com · Tel. +52 812 613-7319

Versión octubre 2026