Метод построения

КОМПЛЕКСНЫЕ РЕШЕНИЯ

ОБРАЗЕЦ. Условия могут меняться. Действующий срок гарантии и порядок обслуживания конкретного 3D-принтера указываются в договоре поставки, спецификации, счёте или гарантийном талоне.

Условия гарантийного обслуживания 3D-принтеров

Метод построения® · редакция от 07.11.2026

1. Общие положения

1.1. Условия распространяются на 3D-принтеры, которые поставляет Метод построения® (далее - Поставщик): принтеры экструзии материала (FDM), фотополимеризации в ванне (SLA, DLP, LCD), синтеза на подложке по металлу и полимерам (SLM, SLS) и другие, а также на входящие в комплект поставки модули, указанные в договоре, спецификации, УПД, товарной накладной, акте сдачи-приёмки или акте ввода в эксплуатацию.

1.2. Условия применяются вместе с договором поставки и технической документацией производителя. Если условия договора и подписанных к нему приложений расходятся с этим документом, действуют условия договора.

1.3. Гарантия распространяется на недостатки 3D-принтера, вызванные заводским дефектом, дефектом материала или сборки, возникшие до передачи принтера Покупателю или по причинам, существовавшим до этого момента.

1.4. Гарантийное обслуживание выполняется при соблюдении Покупателем правил транспортировки, хранения, установки, запуска, эксплуатации и обслуживания из документации производителя и Поставщика.

2. Срок гарантии

2.1. Стандартный срок гарантии на 3D-принтер - 12 месяцев, если иной срок не указан в договоре поставки, спецификации или гарантийном талоне. В зависимости от бренда и модели срок может составлять от 6 месяцев до 3 лет.

2.2. Если договором предусмотрены установка, пусконаладка и запуск, гарантийный срок считается с даты подписания акта ввода в эксплуатацию или акта сдачи-приёмки работ.

2.3. Если отдельный запуск не предусмотрен, гарантийный срок считается с даты передачи принтера Покупателю по УПД, товарной накладной или иному отгрузочному документу.

2.4. На замененные по гарантии узлы и детали действует гарантия до окончания гарантийного срока принтера, но не менее 30 календарных дней с даты замены.

3. Документы для гарантийного обслуживания

3.1. Для обращения по гарантии Покупатель предоставляет документы, подтверждающие покупку, дату передачи или ввода в эксплуатацию и серийный номер принтера: договор, спецификацию, УПД или товарную накладную, акт ввода в эксплуатацию или акт сдачи-приёмки, гарантийный талон.

3.2. Поставщик вправе отказать в гарантийном обслуживании, если невозможно установить происхождение принтера, дату его передачи или ввода в эксплуатацию либо серийный номер.

4. Приёмка и уведомление о недостатках

4.1. При получении принтера Покупатель проверяет комплектность, внешнее состояние, отсутствие механических повреждений и соответствие сопроводительным документам.

4.2. Претензии по явным недостаткам, комплектности, внешним повреждениям и упаковке принимаются, если они зафиксированы письменно при приёмке или направлены Поставщику письменно не позднее 5 рабочих дней с даты получения.

4.3. При обнаружении скрытого недостатка Покупатель письменно уведомляет Поставщика не позднее 3 рабочих дней с момента обнаружения и прикладывает описание дефекта, фото, видео, журналы работы

3dcm.ru · +7 (499) 350-77-14 · квартал № 32, вл16с2, офис 302

(логи), коды ошибок и файл задания печати, на котором он проявился.

4.4. До получения инструкций от Поставщика Покупатель прекращает эксплуатацию неисправного принтера, если работа может увеличить повреждения или создать угрозу безопасности.

5. Порядок гарантийного обслуживания

5.1. Первый и обязательный этап - удалённая диагностика. Покупатель обеспечивает доступ к принтеру и его программному обеспечению, предоставляет сведения и содействие технической службе Поставщика.

5.2. Способ устранения недостатка определяет Поставщик по результатам диагностики: технические рекомендации, удалённая настройка, отправка запасной части или узла, ремонт, замена неисправной детали, узла или принтера полностью либо частично.

5.3. Ремонт или замена выполняются в течение 120 рабочих дней с даты получения письменного уведомления Покупателя, если иной срок не установлен договором поставки.

5.4. Если неисправность нельзя устранить удалённо, Поставщик решает, направить ли специалиста, принять принтер или его узел в сервисный центр либо заменить отдельные узлы.

5.5. Если запасные части заказываются у производителя, срок ремонта продлевается на время их поставки. Поставщик не отвечает за задержки по вине производителя, перевозчиков, таможенных органов, курьерских служб, из-за санкционных ограничений и иных обстоятельств, от него не зависящих.

6. Выезд и доставка

6.1. Если гарантийные работы требуют выезда специалистов Поставщика за пределы Москвы и Московской области, Покупатель оплачивает проезд, проживание и иные документально подтверждённые расходы специалистов, если договором не предусмотрено иное.

6.2. Доставка принтера или неисправных узлов в сервисный центр и обратно выполняется в порядке, согласованном сторонами. Если договором не предусмотрено иное, доставка в сервисный центр - силами и за счёт Покупателя.

6.3. Способ доставки запасных частей взамен неисправных определяет Поставщик.

7. Возврат заменённых деталей и экспертиза

7.1. Поставщик вправе потребовать возврата неисправных деталей и узлов, заменённых по гарантии, в срок, указанный в его уведомлении.

7.2. При споре о причине недостатка Поставщик вправе направить принтер, узел или деталь на диагностику или экспертизу производителю либо в специализированную организацию.

7.3. Если диагностика или экспертиза покажет, что недостаток возник по вине Покупателя, случай признаётся негарантийным, и Покупатель оплачивает запасные части, работы, диагностику, доставку и иные связанные расходы.

8. Что не входит в бесплатное гарантийное обслуживание

8.1. Установка, пусконаладка и ввод в эксплуатацию, если они прямо не предусмотрены договором.

8.2. Обучение персонала.

8.3. Профилактическое и регламентное обслуживание: калибровка, выравнивание платформы построения, юстировка оптики, чистка, смазка, замена фильтров и иные сервисные работы.

8.4. Установка, обновление и настройка программного обеспечения, в том числе программ подготовки задания печати; восстановление пользовательских данных, профилей материалов и файлов.

8.5. Подбор режимов печати, материалов и параметров процесса, если это не связано с устранением гарантийного дефекта.

9. На что гарантия не распространяется

9.1. На расходные материалы: филаменты, фотополимеры, металлические и полимерные порошки, гранулы, инертный газ, чистящие жидкости.

3dcm.ru · +7 (499) 350-77-14 · квартал № 32, вл16с2, офис 302

9.2. На быстроизнашиваемые элементы и детали с ограниченным ресурсом, подлежащие плановой замене. К ним, в частности, относятся: сопла, хотэнды, нагреватели и термисторы печатающей головки, гибкие и съёмные пластины платформы построения, ванны и плёнки ванн фотополимерных принтеров, ЖК-экраны засветки LCD-принтеров, защитные стёкла лазерной оптики, ракели и их лезвия, фильтры, уплотнения, ремни, трубки.

9.3. На упаковку, кабели, адаптеры, носители данных и иные вспомогательные комплектующие.

9.4. На естественный износ и ухудшение внешнего вида, не влияющее на работоспособность.

10. Основания для отказа в гарантии

10.1. Нарушение руководства по эксплуатации, использование принтера не по назначению или в режимах, не предусмотренных документацией.

10.2. Неправильное подключение к электросети, системам подачи инертного газа, сжатого воздуха, вытяжке и иным внешним коммуникациям; работа без требуемого заземления или стабилизации питания.

10.3. Использование неподходящих, некачественных, загрязнённых, увлажнённых или не рекомендованных производителем материалов.

10.4. Отсутствие обязательного регламентного обслуживания.

10.5. Самостоятельная разборка, ремонт, модернизация, перепрошивка или вмешательство в конструкцию; ремонт и замена узлов третьими лицами без письменного согласования с Поставщиком.

10.6. Механические повреждения, удары, падения, перегрузки; повреждения при транспортировке, разгрузке, хранении или перемещении после передачи принтера Покупателю.

10.7. Попадание внутрь посторонних предметов, жидкостей, влаги, пыли, химических веществ; воздействие высоких или низких температур, коррозии, пожара, затопления, скачков напряжения.

10.8. Удаление или повреждение серийных номеров, заводских табличек, пломб и защитных наклеек.

10.9. Продолжение эксплуатации после появления признаков неисправности.

11. Ограничение ответственности

11.1. Гарантийное обслуживание направлено на восстановление работоспособности принтера в пределах согласованной комплектации и документации производителя.

11.2. Поставщик не отвечает за простой принтера, упущенную выгоду, потерю заказов, материалов, данных или прибыли, косвенные убытки и расходы на аренду подменного оборудования.

11.3. Общая ответственность сторон, претензионный порядок и подсудность определяются договором поставки.

12. Заключительные положения

12.1. Обращение за гарантийным обслуживанием означает согласие Покупателя с этими условиями.

12.2. Начало эксплуатации принтера подтверждает, что Покупатель ознакомлен с руководством по эксплуатации, требованиями безопасности и правилами обслуживания.

12.3. Документ является образцом и может меняться. Действующая редакция для конкретной поставки - та, что приложена к договору поставки или указана в гарантийном талоне.

Заявка на гарантийный ремонт: форма на странице 3dcm.ru/info/pokupatelyam или телефон +7 (495) 191-75-74.

3dcm.ru · +7 (499) 350-77-14 · квартал № 32, вл16с2, офис 302