



Taisyklės įsigaliojo 2026 m. lapkričio 10 d.

TUSYNO.LT ĮRENGINIŲ GARANTINIO APTARNAVIMO TAISYKLĖS

1. BENDROSIOS NUOSTATOS

1.1. Šios taisyklės nustato UAB Tusyno (toliau - Pardavėjas), veikiančios per Tusyno.lt, parduodamų 3D spausdintuvų, 3D skenerių, lazerinio graviravimo bei kitų įrenginių garantinio bei negarantinio aptarnavimo tvarką.

1.2. Ši redakcija taikoma pirkimo-pardavimo sutartims, sudarytoms nuo 2026 m. lapkričio 10 d. Iki šios datos sudarytoms sutartims taikomos jų sudarymo metu galiojusios sąlygos. Nauja redakcija nesutrumpina anksčiau suteiktų garantijų.

1.3. Pirkėjas – fizinis arba juridinis asmuo, įsigyjantis įrenginį iš Tusyno.lt.

1.4. Šios taisyklės neapriboja teisės aktuose nustatytų privalomų pirkėjo teisių. Jei šių taisyklių nuostatos prieštarauja privalomoms teisės aktų nuostatomis, taikomos teisės aktų nuostatos.

1.5. Garantijos sąlygos skelbiamos Tusyno.lt svetainėje ir yra prieinamos pirkėjui prieš pateikiant užsakymą. Jei pirkėjas įsigijo papildomą garantijos pratęsimą, jo trukmė ir sąlygos nurodomos užsakymo dokumentuose bei papildomos garantijos sąlygose.

2. GARANTIJOS TERMINAI

2.1. Fiziniais asmenimis suteikiama 24 mėnesių Pardavėjo kokybės garantija nuo įrenginio pristatymo dienos.

2.2. Juridiniams asmenimis, įskaitant įmones, organizacijas ir įstaigas, suteikiama 12 mėnesių Pardavėjo sutartinė kokybės garantija nuo įrenginio perdavimo dienos, jeigu konkrečiam įrenginiui nenurodytas ilgesnis terminas.

2.3. Jei Pirkėjas įsigijo papildomą garantijos pratęsimą, jo trukmė, laikotarpio skaičiavimo tvarka ir aptarnavimo sąlygos nurodomos užsakymo dokumentuose bei papildomos garantijos sąlygose.

2.4. Garantijos terminas skaičiuojamas nuo faktinės įrenginio pristatymo arba perdavimo Pirkėjui dienos. Ši data nustatoma pagal pristatymo, perdavimo ar kitus pirkimą patvirtinančius duomenis.



Taisyklės įsigaliojo 2026 m. lapkričio 10 d.

3. GARANTINIAI IR NEGARANTINIAI ATVEJAI

3.1. Garantiniai atvejai

Garantiniais laikomi gedimai, atsiradę dėl įrenginio ar jo dalių gamybos, medžiagų ar surinkimo defektų, naudojant ir prižiūrint įrenginį pagal gamintojo instrukcijas.

3.2. Negarantiniai atvejai

Negarantiniais laikomi gedimai ir pažeidimai, atsiradę dėl:

- Netinkamo naudojimo, surinkimo, kalibravimo ar priežiūros, nesilaikant gamintojo instrukcijų.
- Smūgių, kritimo, mechaninių pažeidimų ar skysčių patekimo į tam neskirtas įrenginio dalis.
- Netinkamo elektros prijungimo, išorinių elektros įtampos sutrikimų ar netinkamų laikymo ir naudojimo sąlygų.
- Nesuderinamų medžiagų ar dalių naudojimo, netinkamai atlikto remonto arba gedimą sukėlusių modifikacijų ir programinės įrangos pakeitimų.

FDM 3D spausdintuvuose taip pat negarantiniais laikomi:

- Purkštuko ar kaitinimo mazgo („hotend“) užsikimšimas, plastiko sankaupa („blob“) ir nekokybiškas spausdinimo rezultatas, kai juos sukelia netinkami nustatymai, drėgnas ar netinkamas plastikas arba nepakankama priežiūra.
- Pažeidimai, sukelti neprilipusio ar atsiskyrusio modelio, kai atsiskyrimo priežastis – netinkamai paruoštas spausdinimo paviršius arba netinkami nustatymai.
- Spausdinimo paviršiaus subraižymas ar kiti pažeidimai dėl netinkamai atliktos kalibracijos, netinkamai sumontuoto purkštuko ar kaitinimo mazgo arba neatliktų gamintojo nurodytų veiksmų po jų pakeitimo.

Derviniuose („resin“) 3D spausdintuvuose taip pat negarantiniais laikomi:

- Ekspozicijos LCD ekrano (matricos), jo apsauginio stiklo ar dervos talpos plėvelės mechaniniai pažeidimai, sukelti tarp platformos ir talpos dugno likusių sukietėjusios dervos gabalėlių, atsiskyrusių modelio dalių ar kitų pašalinių objektų.
- Pažeidimai dėl netinkamo talpos išvalymo, dervos filtravimo, platformos kalibravimo ar pritvirtinimo.
- Dervos patekimo į įrenginio vidų sukelti gedimai, kai išsiliejimas įvyko dėl netinkamo naudojimo, perpildytos talpos arba nepakeistos pažeistos plėvelės.
- LCD ekrano, optikos ar kitų paviršių pažeidimai dėl netinkamų valymo priemonių, įrankių ar valymo būdo.



Taisyklės įsigaliojo 2026 m. lapkričio 10 d.

3D skeneriuose taip pat negarantiniais laikomi:

- Optikos, kabelių ar jungčių pažeidimai, atsiradę dėl netinkamo naudojimo.
- Gedimai dėl skysčių patekimo į tam neskirtas įrenginio dalis ar netinkamos priežiūros sukulto optikos užteršimo.

Lazerinio graviravimo įrenginiuose taip pat negarantiniais laikomi:

- Gedimai dėl gamintojo draudžiamų ar su įrenginiu nesuderinamų medžiagų naudojimo.
- Optikos pažeidimai dėl netinkamų valymo priemonių, įrankių ar valymo būdo.
- Gedimai dėl nepakankamos ventiliacijos ar aušinimo, nesilaikant gamintojo instrukcijų.

3.3. Natūralus nusidėvėjimas ir priežiūra

Garantija neapima įprasto valymo, tepimo, reguliavimo ir natūraliai nusidėvėjusių dalių keitimo. Besidėvinčių dalių pavyzdžiai:

- 3D spausdintuvuose: purkštukai ir kaitinimo mazgų eksploatacinės dalys, ekstruderio krumpliaračiai, PTFE vamzdeliai, diržai, guoliai, spausdinimo paviršiai, valymo elementai ir filtrai.
- Derviniuose spausdintuvuose: dervos talpos plėvelės (FEP, PFA, ACF ir kitos), ekspozicijos LCD ekranai ir spausdinimo platformų paviršiai.
- 3D skeneriuose ir lazerinio graviravimo įrenginiuose: optikos apsauginiai elementai, filtrai ir kitos eksploatacinės dalys.

Natūraliu nusidėvėjimu taip pat laikomas baterijų talpos ir lazerio galios mažėjimas dėl įprasto naudojimo, atitinkantis gamintojo nurodytas eksploataavimo ir tarnavimo trukmės charakteristikas.

Besidėvinčių dalių gedimai vertinami pagal jų priežastį. Jų gamybos, medžiagų ar surinkimo defektai nelaikomi natūraliu nusidėvėjimu.

3.4. Priežiūra ir modifikacijos

Gamintojo numatyta priežiūra, įprastas nustatymų keitimas ir suderinamų trečiųjų šalių medžiagų naudojimas savaime nepanaikina garantijos. Jei įrenginys buvo ardytas, remontuotas ar modifikuotas, vertinama, ar šie veiksmai sukėlė konkretų gedimą.

3.5. Gedimo vertinimas

Gedimo priežastis nustatoma atlikus diagnostiką. Mechaninės žymės, įskaitant LCD ekrano įspaudimus, vertinamos kartu su kitais gedimo požymiais. Jei gedimas pripažįstamas negarantiniu, Pirkėjui



Taisyklės įsigaliojo 2026 m. lapkričio 10 d.

pateikiamas paaiškinimas ir mokamo remonto pasiūlymas. Mokami darbai atliekami tik gavus Pirkėjo sutikimą.

4. KREIPIMOSI, ĮRENGINIO PATEIKIMO IR APTARNAVIMO TVARKA

4.1. Dėl gedimo kreipkitės el. paštu info@tusyno.lt. Nurodykite užsakymo ar sąskaitos numerį, įrenginio modelį, serijos numerį, gedimo požymius ir savo kontaktus. Jei įmanoma, pridėkite nuotraukas, vaizdo įrašą ar klaidos kodą – tai padės lengviau nustatyti gedimo priežastį.

4.2. Pirkimas gali būti patvirtintas sąskaita, čekiu, užsakymo duomenimis ar kitais patikimais įrodymais.

4.3. Įrenginio atvežimą ar siuntimą būtina iš anksto suderinti su Pardavėju. Priėmimo adresas ir siuntimo būdas pateikiami derinant aptarnavimą. Įrenginio nesiųskite nesuderintu adresu.

4.4. Pirkėjas pasirūpina įrenginio paruošimu transportuoti, supakavimu ir pristatymu arba perdavimu sutartam vežėjui, jeigu nesusitariama kitaip. Garantinio aptarnavimo atveju būtinas transportavimo išlaidas apmoka Pardavėjas. Negarantinio aptarnavimo atveju transportavimo išlaidas apmoka Pirkėjas, iš anksto suderinus jų apmokėjimo sąlygas.

4.5. Pateikite įrenginį ir priedus, būtinus gedimui nustatyti bei darbams atlikti. Originali pakuotė nėra būtina, tačiau įrenginys turi būti saugiai supakuotas. Pašalinkite laisvas medžiagas, pritvirtinkite judančias dalis ir pagal gamintojo transportavimo rekomendacijas nuimkite priedus, kurie gali sulūžti ar pažeisti įrenginį. Dervinio spausdintuvo talpą ištuštinkite ir išvalykite. Pardavėjas neatsako už transportavimo pažeidimus, kuriuos sukėlė Pirkėjo netinkamas supakavimas ar paruošimas transportuoti.

4.6. Priimant įrenginį fiksuojamas modelis, serijos numeris, komplektacija, matoma būklė, transportavimo pažeidimai, jei jų yra, ir Pirkėjo nurodytas gedimas. Prireikus prašoma papildomos informacijos.

4.7. Aptarnavimas paprastai atliekamas Pardavėjo nurodytoje aptarnavimo vietoje. Atvykimas pas Pirkėją nėra standartinė garantinio aptarnavimo paslauga. Įrenginiai, kuriuos galima saugiai supakuoti ir siųsti įprasta kurjerių siuntų paslauga, aptarnavimui pristatomi suderintu siuntimo būdu. Jei dėl įrenginio svorio, matmenų ar konstrukcijos reikalingas transportavimas ant paletės, speciali tara, krovimo technika ar atskiras krovinio vežimo užsakymas, transportavimo arba aptarnavimo vietoje būdas derinamas individualiai.

4.8. Įvertinęs gedimo pobūdį ir suderinęs su Pirkėju, Pardavėjas gali išsiųsti pakaitinę dalį, nepristatant viso įrenginio. Dalį Pirkėjas keičia tik savo sutikimu, kai tai galima atlikti saugiai pagal pateiktas instrukcijas. Jei Pirkėjas negali arba nesutinka jos pakeisti, suderinamas kitas aptarnavimo būdas.



Taisyklės įsigaliojo 2026 m. lapkričio 10 d.

4.9. Pirkėjo kreipimasis dėl garantijos nagrinėjamas nemokamai. Prireikus įrenginys priimamas diagnostikai. Garantinio gedimo diagnostika, reikalingos dalys ir remonto darbai yra nemokami.

4.10. Jei nustatomas negarantinis gedimas, Pirkėjui pateikiamas paaiškinimas ir mokamo remonto pasiūlymas. Mokama diagnostika, remontas ir papildomi darbai atliekami tik iš anksto suderinus kainą bei gavus Pirkėjo sutikimą. Atsisakius remonto, įrenginys grąžinamas Pirkėjo sąskaita, iš anksto suderinus grąžinimo būdą ir kainą.

4.11. Apie numatomą remonto trukmę ir jos pasikeitimus Pirkėjas informuojamas. Remontas atliekamas per protingą terminą. Nesutinkant su Pirkėjo reikalavimu arba tenkinant jį tik iš dalies, motyvuotas rašytinis atsakymas pateikiamas per 14 kalendorinių dienų nuo kreipimosi gavimo, nebent teisės aktai nustato kitaip. Šis terminas skirtas atsakymui pateikti, o ne visam remontui užbaigti.

5. PAPILDOMA MOKAMA GARANTIJA

5.1. Papildoma mokama garantija siūloma tik tiems įrenginiams, kurių produkto puslapyje ar rašytiniame pasiūlyme ji aiškiai nurodyta. Šios bendrosios taisyklės savaime nereiškia, kad tokia paslauga jau teikiama visiems įrenginiams.

5.2. Papildomai garantijai taikoma šiose taisyklėse nustatyta aptarnavimo tvarka, garantiniai ir negarantiniai atvejai. Jos kaina, trukmė ir galiojimo pradžia nurodomos prieš įsigyjant bei užsakymo dokumentuose. Jei suteikiamos papildomos naudos, jos nurodomos papildomos garantijos aprašyme.

5.3. Papildomos garantijos įsigijimas ir įrenginys, kuriam ji taikoma, patvirtinami užsakymo, pirkimo ar kitame garantiją patvirtinančiame dokumente. Garantijos informacija pateikiama Pirkėjui formatu, kurį jis gali išsaugoti.

5.4. Bendras garantijos laikotarpis skaičiuojamas nuo įrenginio pristatymo arba perdavimo Pirkėjui dienos. Įsigytas papildomas laikotarpis pridedamas prie įprasto garantijos termino.



Taisyklės įsigaliojo 2026 m. lapkričio 10 d.

Kontaktai

Dėl garantinio ar negarantinio aptarnavimo kreipkitės:

El. paštu: info@tusyno.lt

Telefonu: +370 648 82801

Įrenginio atvežimą ar siuntimą būtina suderinti iš anksto.

Prekių grąžinimo ir pirkimo–pardavimo sutarties atsisakymo sąlygos pateikiamos atskirose Tusyno.lt prekių grąžinimo taisyklėse.