本文件的任何内容均不影响消费者不能通过合同排除或限制的法定权利。如相关法律对本文件规定事项另有要求，在法律规定的范围内，按法律规定执行。

## 一、产品保修信息

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **保修范围** | **部件名称** | **保修期限** |
| 主要部件 | 金属结构件、板卡部件、电机、触摸屏等除消耗部件、耗材以外的其他部件 | 12个月 |
| 消耗部件 | 打印头、激光头、导轨、传送皮带等 | 3个月 |
| 耗材/附件 | 保护罩，PLA耗材、电源线、USB线、打印平台、U盘、内六角扳手、钢刷、通针、载料架、说明书、保修卡、包装等 | 无保修(若有出厂损坏, 可以提供免费更换) |

**注**：上述“保修期限”均指自购买后收货日起算，以发票日期为参考，请妥善保管好您的购买发票。如无有效发票，则保修期自产品出厂日起算。

## 二、售后流程

客户

400电话或微信/QQ公众号

换货

维修

售后确认

售后确认

更换新机

返修

客户

**注：从经销商处购买产品的客户，请先直接联系经销商提供服务。经销商无法解决的技术故障，可通过以上方式联系Makeblock技术客服协助处理（[查询Makeblock技术客服联系方式](#Makeblock技术客服联系方式)）。**

## 三、三包条款

* **包退**：产品自售出之日起7天内，若发生性能故障，经Makeblock公司或相关认证技术检测人员确认问题，对于不在“非包换”范围的，消费者可以选择退货、换货或修理。Makeblock承担双向物流费用。
* **包换：**自购买产品收货起15天内，如若发现产品出厂有损坏、部件缺失、性能故障，经Makeblock公司或相关认证技术检测人员确认，对于不在“非包换”范围的，消费者可以选择换货或修理。我司承担双向物流费用。

注: 只有未经更改的产品方可更换。

* **包修：**产品故障以修理为解决原则。在保修范围和保修期内产品，如出现性能问题，经Makeblock公司或相关认证技术检测人员确认，提供免费对该产品进行维修或更换故障件服务。我司承担单向物流费用。而对于过保修期产品或属于“非免费保修”范畴情况，提供该产品的有偿维修服务，维修所产生人工费，成本费及运费由客户承担。

注：对于返修/更换后的产品或部件，从发货之日起有2个月的质保期，如果原产品或部件剩余的保修期比2个月长，则以原保修期为准。

## 四、不属于免费保换保修范围：

* 产品或部件超过相应保修期；
* 产品使用过程中正常的脱色、磨损和消耗；
* 错误或不适当使用、维护或保管导致的故障或损坏，如：不当搬运；非按产品合理预期用途使用；不当插拔外接设备；跌落或不当外力挤压；接触或暴露于不适当温度、溶剂、酸碱、水浸等环境；虫噬鼠咬或异物侵入等导致的产品或部件（如外壳、元器件、线路等）碎裂、锈蚀、损坏等；
* 由非Makeblock授权机构或人员安装、修理、更改、添加或拆卸造成的故障或损坏；
* 产品或部件的原有识别信息被修改、变更或除去；
* 无有效销售发票等凭证且无其它方法判定保修；
* 使用非合法授权、非标准或非公开发行的软件造成的故障或损坏；
* 因病毒感染、黑客袭击或其他恶意侵害行为造成的故障或损坏；
* 因不可抗力或意外事件造成的故障或损坏；
* 产品寄回维修途中发生的损坏；
* 其他非因产品本身质量问题导致的故障或损坏；
* 产品可以不间断或无错误地运行。

遇上述情况，您应向相关责任方寻求解决，我司对此不承担任何责任。

## 五、特别说明

* 产品的包装、赠送物品、耗材、附件等不在保修范围内，但若在购机后初次使用时有问题，可无偿包换。对于需要增添包装、配件，或有翻新需求的，我司将收取一定的成本费用。
* 从国内购买带到国外的保修问题：我司承担寄回给客户时的国内运费，客户送修运费及我司寄回客户时的国外运费由客户承担。
* 代理商向您做出的非Makeblock公司保证的其它承诺，我司不承担任何责任。
* 对于我司即将停产的产品或已停产的产品，由我司相关部门发出相关公告及向代理商外发联络函告知该产品的最终维修期限，到期之后将终止提供该产品的保修服务。
* 对于产品在售出时另行约定了售后服务条款的，以Makeblock公司确认的合同为准。

## 附：Makeblock技术客服联系方式

* 本公司可通过400电话、微信公众号/QQ主号解答客户对产品使用方面的问题，若您在使用中遇到问题，欢迎您通过以下方式与我们沟通。
* 客服热线：400-893-0004
* 微信公众号：童心制物售后
* QQ主号：800182013

**本内容最终解释权、修改权归Makeblock所有。如有变动，请以公司官网公布的最新政策（V4）为准。**