微分智飞（杭州）科技有限公司

售后服务政策

一、总则

感谢您使用微分智飞(杭州)科技有限公司（以下简称“本公司”）产品！购机后，请您务必仔细阅读《用户手册》《免责声明与安全使用声明》及本售后服务政策，并严格按照《用户手册》的指引操作，确保设备操作的安全与规范。本售后服务政策属于格式性服务条款，涉及您的权利与义务，请在激活及使用产品前完整阅读。如有任何疑问，欢迎联系本公司售后服务部门咨询。

本售后服务政策依据《中华人民共和国产品质量法》《中华人民共和国消费者权益保护法》（以下简称“售后服务法规”）及《无人驾驶航空器飞行管理暂行条例》等民用无人驾驶航空器安全管理相关规定，结合无人机行业规范制定，为您提供规范、优质的售后服务，切实保障您的合法权益。本售后服务政策仅适用于本公司销售的行业用户产品。

关于个人信息的收集与使用，您可通过本公司无人机产品配套 APP 的《隐私权政策》了解详细规则。为提供售后服务、开展满意度调查、实施产品召回及提供安全提示服务，我们可能在必要范围内收集、存储和使用您的飞行日志、设备日志信息及您主动提供的联系方式（如手机号、邮箱）。您可随时行使查阅、更正、删除及撤回授权的权利。撤回授权不影响您使用本产品的基本功能。相关信息仅在实现上述目的所需的最短期限内保存。

1. 定义

1.1 用户：指购买、使用本公司产品，或依法取得产品使用权并向本公司申请售后服务的自然人、法人或其他组织。非产品实际所有人申请售后服务的，应事先取得产品实际所有人的合法授权。

1.2 产品：指本公司销售的无人机整机及与该产品一并销售或随附的部件、配件、附件等，具体以产品销售合同或相关销售凭证载明的内容为准。

1.3 售后服务：指本公司依据相关法律法规、销售合同及本售后服务政策，为用户提供的**退货、换货和保修服务。**

1.4 保修服务：指本公司在符合本售后服务政策规定的保修条件及保修期限内，就因产品本身质量问题导致的故障，为用户提供的免费维修、更换相关部件等服务。涉及付费维修的，本售后服务政策另有明确规定的，从其规定。

2. 提示

- 凡属正常使用情况下由于产品本身质量问题引起的故障，在保修期内，本公司将负责给予免费保修。

- **用户应对其本机数据的安全性自行负责。在维修前用户需自行对视频、照片、飞行日志等信息进行备份，因此造成的数据损坏或丢失等损失，本公司不承担责任。**

- 经本公司提供质保范围内的免费维修或更换后，更换下来的旧件及备件归本公司所有。

售后送修方式：请通过本公司指定**客服微信或其原购买渠道**联系本公司售后服务人员，告知您的产品故障现象、机器序列号、购买时间、您的姓名和联系方式。本公司客服将会根据故障情况向您提供相应的维修方案。

3. 售后服务信息收集

根据国家相关法律法规及无人机作业环境、故障分析等要求，本公司在向用户提供售后服务时，需用户配合提供以下必要资料，以便准确判定责任：

- 产品发生故障的详细经过以及飞手操作行为的说明；
- 产品在飞行中出现故障的，需提供完整飞行记录及对应项目名称；
- 产品损坏现场的环境视频以及产品受损部位的清晰照片；

• 部分故障分析需上传无人机内置数据及飞行日志。

4. 售后服务定责标准

• 产品故障在售后服务范围内，因自身模块失效（破裂、形变）或元器件质量问题导致的故障，责任归属于产品本身，由本公司承担相关维修费用；

• 产品故障超出售后服务范围，本公司将持续提供有偿售后服务，收费标准由本公司与用户另行书面约定。

二、退货/换货政策

本公司承诺符合以下情况时，自产品售出后快递公布的签收之日起 7 个自然日内，用户可以向本公司提出**退货**要求，15 个自然日内可以向本公司提出**换货**要求。如需办理退换货事宜，请联系您购买产品的原渠道进行咨询和办理。

1. 符合以下条件之一时，用户可以向本公司提出换货：

• 产品在运输途中遭受重大损坏，出现严重质量问题。用户在收到产品后的 15 个自然日内向售后工作人员提出换货要求，且能提供运输公司出具的货损凭证；

• 产品在一个或多个重要方面与其原始描述不匹配；

• 产品有明显的质量瑕疵，或在使用过程中发现产品存在严重质量问题，在本公司技术人员的指导下仍无法使用的。

注：

• **严重质量问题**是指产品在正常使用条件下出现下列情形之一的质量问题：

（1）产品重要性能明显降低，导致产品无法实现主要使用功能，且超出相关标准或产品明示的性能要求；

（2）产品主要部件发生严重故障、损坏或无法正常使用，经维修仍无法恢复正常功能，或需要更换主要部件方可恢复正常使用；

（3）产品因自身质量原因发生故障，导致使用人的人身安全存在现实风险。

• **一般质量问题**是指除严重质量问题以外，产品在正常使用过程中出现的其他质量问题，包括易损件因产品自身质量原因产生的故障，但不包括用户按照产品使用说明书载明的维修、保养、调试或检修方法，使用产品随机提供的工具即可排除的轻微故障。

2. 符合以下条件之一时，用户可以向本公司提出退货：

• 用户收到产品后 7 个自然日内，在未使用产品的情况下发现产品有明显的质量瑕疵；

• 产品经过一次换货仍存在非人为导致的质量问题；

3. 出现以下任一情况，本公司有权拒绝用户的退货/换货要求：

✗ 产品因运输出现破损，但用户无法提供运输公司出具的货损凭证的；

✗ 超过产品换货期限（快递公布的签收之日起 15 个自然日）后提出的换货要求；

✗ 超过产品退货期限(快递公布的签收之日起 7 个自然日)后提出的退货要求；

✗ 退货/换货时无法提供合法的购买凭证或单据，或对单据进行伪造、涂改的；

✗ 产品经本公司技术支持部门检测，不存在质量问题的；

✗ 发生非产品本身质量问题导致的碰撞、损毁以及坠落等故障；或因产品进入水、油、沙、灰尘及其他异物，导致故障、损坏或性能异常；或因私自改装、错误安装以及未按照产品说明书要求进行使用、操作或维护而导致故障或损坏；

✗ 撕毁、涂改、遮挡或以其他方式破坏标签、产品序列号、防伪标记等；

✗ 因地震、台风、洪水、雷击、火灾等不可抗力因素导致产品损坏的；

✗ 经与本公司确认退换货服务后，未在 7 个自然日内寄出对应物件的；

✗ 退货或换货时，产品及其外包装、附件、赠品、说明书等缺失，或产品存在因人为原因造成的外观损坏、明显划痕、污损等情形的；

✗ 用户故意制造、伪造或扩大产品损坏，或以其他不正当方式制造退换货条件的；

✗ 其他不符合退货/换货条件的情形。

4. 退换货物流政策及期限

4.1 用户收到产品后，如发现产品外包装箱存在破损，应自物流记录显示签收之日起 24 小时内联系本公司售后进行报备，并同时联系承运物流公司要求其出具运输货损报告，超过上述时限未进行报备的，默认产品无损坏且性能正常。

4.2 因运输导致产品损坏需要办理退换货的，用户应在物流记录显示签收之日起 7 个自然日内提出退货申请，**超过 7 个自然日未提出的，本公司不再受理退货申请**；用户应在物流记录显示签收之日起 15 个自然日内提出换货申请，**超过 15 个自然日未提出的，本公司不再受理换货申请。**

4.3 产品完成换货后，如换货产品仍存在非人为原因导致的质量问题，用户可自换货产品签收之日起 7 个自然日内申请退货。

4.4 产品退回时请使用**本公司指定的**物流公司以确保运输的安全性，若用户自行选择物流公司，所产生的维修进度影响或其他损失由用户自行承担。

三、保修服务政策

1. 以下情况用户可以享受保修服务：

• 用户购买产品后在产品合同约定的保修期内正常使用，出现非人为的性能故障；

• 产品未被擅自拆机、维修、改装或加装，亦未进行非官方说明书或技术指引允许的操作，且故障非因前述行为造成；

• 产品序列号、出厂标签、防伪标识及其他产品标识完整、清晰，不存在撕毁、涂改、伪造、遮挡等情形；

• 用户能够提供有效的购买凭证、相关单据及保修凭证。

以上条件须同时满足，任一条件不满足的，本公司有权拒绝提供免费维修服务。

2. 以下情形不属于保修服务的范畴：

✗ 超过保修期限的产品；

✗ 非官方授权渠道购买的产品；

✗ 人为的、非产品本身质量问题导致的故障（含碰撞、坠毁、烧毁等）；

✗ 未按用户手册的规定进行操作、安装而导致的故障；

✗ 因擅自拆机、越权改装导致的故障；

✗ 零件的自然损耗或自然灾害而导致的故障；

✗ 使用第三方零件时，因可靠性及兼容性问题导致的故障；

✗ 因错误安装、操作，或在非产品所规定的工作环境下使用造成的故障或损坏（详见用户手册与免责声明）；

✗ 使用本产品进行非法活动时产生的故障；

✗ 产品的清洁或正常维护；

✗ 因事故、滥用（包括超出工作负荷）、误用造成的损坏；

✗ 因保管不当造成的损坏；

✗ 因使用自编或非公开发行软件导致产品不能正常使用的损坏；

✗ 因非官方授权的维修机构进行维修造成的损坏；

✗ 在大风、雨天、沙尘等恶劣气象环境下操控导致的损坏；

✗ 与其他无线设备（如发射机、图传设备、Wi-Fi 设备等）相互干扰时操控导致的损坏；

✗ 超过产品规定安全起飞重量起飞造成的损坏；

✗ 电量不足时强行飞行，或使用存在质量问题的电池导致放电不足引发的损坏；

✗ 无人机内部进水、进杂物或其他化学物质导致的损坏；

✗ 无法提供可用于事故分析的飞行日志，导致无法界定故障原因且无法证明属于保修范围的（因产品硬件损坏客观上无法生成、存储飞行日志的情形除外）；

✗ 因电池保养不及时引发过度放电，该类人为疏忽导致的电池损坏；

✗ 作业过程中由于不可抗力因素造成的损坏；

✗ 用户手册及免责声明中列明的不属于产品正常使用范围、保修范围或售后服务范围的情形；

✗ 本售后服务政策表 1 未列明的配件。

上述任一情形发生的，均不属于保修服务范围，本公司有权拒绝提供保修服务。

3. 保修期限

整机和主要部件的保修期限**自产品激活之日**起算，整机的保修期限为一年，主要部件的保修期限以下表为准；用户购买的**周边设备、易损耗件**的保修期限自签收之日起计算。

表 1：主要部件保修期限表

模块	主要部件	保修期限
飞行器	机壳	12 个月
	脚架	3 个月
	螺旋桨	3 个月
	桨叶保护罩	12 个月
	电机	6 个月
	智能电池	6 个月/循环 300 次 （以先到为准）
	电子器件	12 个月
遥控器	遥控器	12 个月
	电池	12 个月
云台	云台	6 个月
充电器	充电器	12 个月

以下情况不在保修服务范围内：

（1）因使用环境中的粉尘、铁矿粉尘或其他含磁性物质的粉尘进入产品内部，导致电机、云台等部件发生性能下降、异常磨损或使用寿命缩短的；

（2）桨叶保护罩和机壳因碰撞、跌落、挤压、摔落或其他人为原因造成损坏的；

（3）电池因未按照产品说明书及通常安全使用规范使用、储存、运输或充电或因高温、碰撞、挤压、进水、过度充放电等非产品质量原因造成损坏的；

（4）桨叶与脚架因磨损或老化造成的损坏。

4. 保修须知

4.1 保修期限自产品激活之日起算；产品激活之日无法查证的，自产品签收单载明之日起算；无有效产品签收单的，自产品付款发票载明之日起算。

4.2 产品在保修期内进行免费维修或更换前述表格中部件的，**维修或更换不导致保修期重新起算；**更换后的部件仍按照本政策所列对应部件的原保修期限继续计算。

4.3 产品在保修期内发生符合保修条件的故障，用户将产品寄回本公司的邮寄费用由用户自行承担，维修完成后将产品寄回用户的邮寄费用由本公司承担。

4.4 超过保修期的产品因缺少配件无法维修时，本公司将提前与用户沟通，并有权将无法维修的产品寄回用户方，寄回费用由用户承担。

4.5 保修服务由本公司售后服务部提供，该部门将对产品进行故障检测以判断故障原因和责任归属。属于产品质量问题且符合保修条件的，本公司将承担保修义务；若不属于保修范围的，本公司可提供付费维修服务，按照相应的收费标准收取零件费、工时费及运费等相关费用。

4.6 产品只能在本公司指定的保修渠道（本公司售后服务部）进行维修，如用户未将产品提交至上述指定渠道进行维修，由此产生的各类损失由用户自行承担；用户如需本公司提供上门保修或维修服务，本公司有权根据用户的实际需求收取一定的交通费、人工费等费用。

4.7 本公司提供更换服务时，更换的产品或部件可能并非全新，但均应为经检验合格、能够正常使用，且其性能及安全性不低于被更换产品或部件的同型号正常使用标准的产品或部件。

4.8 产品寄回本公司维修前，用户应自行备份产品中的所有数据。因维修、检测或更换部件等行为导致的数据丢失、损坏或无法恢复的，由用户自行承担全部风险。

4.9 在售后服务确有需要的情况下，用户应当向本公司提供产品的系统密码或其他必要访问权限。产品若非用户所有的，用户应当事先取得产品的实际所有人的合法授权，确保本公司能在提供售后服务所必需的范围内访问、检测及操作相关产品。

4.10 产品寄回本公司之前，请拆除所有不在售后服务覆盖范围内的部件，包括但不限于功能部件、零件、可选部件、自行改动或加装的部件及附件。

4.11 对于不属于保修范围的产品，用户仍可向本公司申请数据分析服务；提供数据分析服务不代表恢复或延长保修期，具体维修方案根据检测、分析结果另行确定。

4.12 为杜绝物流中的风险，请勿将已经破损、鼓包、漏液等严重损坏的**电池**寄回本公司。若已经寄出的，由此产生的运输风险以及其他安全风险由用户自行承担，本公司收到上述快递后，将根据相关要求对该类电池进行报废处理，不予退还。

4.13 未经本公司事先书面同意，用户不得擅自将产品进行**跨国/跨境**寄送。由此产生的关税、清关费用及其他相关费用由用户自行承担；由此产生的经济损失及一切法律责任由用户自行承担。

4.14 如产品出现进水情形，且经本公司判断不具备维修价值，本公司将及时通知用户予以更换，若符合本公司保修服务范围内的更换情形，本公司将予以更换；若不符合保修服务范围的，本公司有权将产品寄回给用户，用户需自行承担寄回费用。

4.15 产品寄回给本公司前，请用户妥善处理原有产品上附着的个性化物品和装饰（包括但不限于产品装饰性贴纸、UAS 贴纸、涂料喷漆等），本公司对个性化物品和装饰的破损与遗失概不负责。

4.16 本公司通知用户其产品需付费维修的，用户应于接到通知之日起 15 个自然日内完成维修费用支付或通知本公司退回产品。用户超过 30 个自然日未完成费用支付且未通知本公司退回产品的，视为用户放弃维修，本公司有权自行将产品退回用户，并终止本产品的本次售后服务。

4.17 对于无法通过用户登记的联系方式联系用户，或因用户原因导致产品、快递无法正常送达并被退回的，本公司自最后一次联系用户之日或快递退回之日起代为保管产品 60 个自然日。保管期满后，本公司可按 150 元/天收取仓储费；当累计仓储费达到产品剩余价值（原售价－本次维修费用）时，本公司有权依法自行处置该产品。

4.18 为了让用户的产品得以更及时地接受售后服务，请用户在产品寄出时及时联系本公司客服人员并提供物流的运输单号，避免产品丢失或返厂后无法获悉产品信息而延误用户的维修进度。

4.19 用户申请售后，应当先线上提交故障信息，经售后初步定责确认后再寄回设备，避免无效物流。

4.20 用户和本公司对故障责任无法达成共识的，可协商委托第三方权威机构检测，检测费用由责任方承担；机构的选择优先由双方协商，协商不成可向属地市场监管部门申请指定机构。

4.21 本公司进行付费维修时更换下来的旧备件，如需回收，请用户于**维修完成发货前**通过**客服微信或其原购买渠道**联系本公司售后服务人员向本公司说明保留或寄回需求。

用户未在上述期限内作出说明的：

（1）非贵重备件，本公司有权直接作报废处理；

（2）贵重备件（指整机、云台相机、主板、电池等，具体配件信息以本公司书面确认为准），本公司将自新备件发货之日起代为保存 30 个自然日，在此期间本公司将通过**客服微信**通知用户一次;超过 30 个自然日用户仍未领取或要求寄回的，本公司不再承担保管义务，有权自行处置。涉及存储介质的备件，处置前本公司将清除其中存储的用户数据。

四、声明

● 本公司**所有产品**的售后服务政策均以本公司官方网站、本公司公众号或其他本公司认可的**官方渠道**发布的内容为准，用户通过任何其他非本公司认可的渠道获取的售后服务政策或信息，本公司均不予认可也不承担任何责任。

● 售后服务政策仅适用于**中国大陆地区**，其他地区以当地售后服务条款或法律法规为准。

● 本公司有权根据产品的升级、调整等情形不定时更新此售后服务政策，用户可在本公司官网查询最新版本。

● 在法律允许范围内，本公司对此售后服务政策具有最终的修订和解释权。

● 如就本售后服务产生纠纷，优先由双方协商；协商不成，可向本公司所在地人民法院提起诉讼。

（以下无正文）