

## 第三部分—售后服务类型

DJI 大疆创新为您提供以下售后服务：退货服务、换货服务和保修服务。详细信息，请联系 DJI 大疆创新售后服务中心或 DJI 大疆创新授权代理商。您还需填写维修申请表，并将待修产品与申请表一起寄回 DJI 大疆创新售后服务中心。

符合以下条件可以申请退货：

- 
- √ 客户收到货物 7 个自然日内，产品外包装、附件、赠品、说明书完整，并且没有任何人为损坏，未被激活使用，不影响二次销售；
  - √ 客户收到货物 7 个自然日内，发现产品存在非人为损坏的性能故障。

以下情况我们有权拒绝客户的退货要求：

- 
- × 自收货日起超过 7 个自然日后提出退货要求的；
  - × 退货品不全，外包装、附件、赠品、说明书不完整、或外观人为原因导致受损；
  - × 退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；
  - × 发生非产品本身质量问题导致的碰撞、烧毁，以及人为的私自改装、进异物（水、油、沙等）、不正确安装、未按说明书指引使用和操作所造成的商品质量问题；
  - × 撕毁、涂改标签、机器序列号、防水标记、防伪标记等；
  - × 因不可避免因素，如火灾、水灾、雷击、交通事故等不可抗力造成损坏的产品；
  - × 联系 DJI 大疆确认退货服务后，没有在 7 个自然日内寄出相应物件；
  - × 政策所述其他情况。

如符合以下条件之一，可以要求换货：

---

√ 客户收到货物 15 个自然日内，发现产品在运输过程中遭受损坏且能提供运输公司提供的货损凭证；

√ 客户收到货物 15 个自然日内，发现产品在一个或多个重要的方面存在与原产品描述严重不符的情形；

√ 客户收到货物 15 个自然日内，发现产品存在非人为损坏的性能故障。

以下情况我们有权拒绝客户的换货要求：

- 
- × 自收货日起超过 15 个自然日后提出换货要求的；
  - × 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；
  - × 换货品不全、或外观人为原因导致受损；
  - × 经 DJI 大疆技术支持部门检测，本身不存在质量问题；
  - × 发生非本身质量问题导致的碰撞、烧毁，以及人为的私自改装、进异物（水、油、沙等）、不正确安装、未按说明书指引使用和操作所造成的商品质量问题；
  - × 撕毁、涂改标签、机器序列号、防水标记、防伪标记等；
  - × 因不可避免因素，如火灾、水灾、雷击、交通事故等不可抗力造成损坏的产品；
  - × 联系 DJI 大疆确认换货服务后，没有在 7 个自然日内寄出相应物件；
  - × 因运输导致货损提出换货但未能提供运输公司出具的货损凭证的；
  - × 政策所述其他情况。

申请保修服务

---

在产品有效保修期内产品出现性能故障，您可以申请产品保修服务。主要部件保修期限表详见 <http://www.dji.com/cn/service/policy>。

实行免费保修服务必须符合以下条件：

---

- √ 自购买产品在规定的产品保修期限内正常使用，出现非人为的性能故障的产品；
- √ 无擅自拆机、无非官方说明书指引的改装或加装、其它非人为引起的故障；
- √ 提供有效的购买证明、单据及单号。

以下情况不属于免费产品保修服务的情形：

- 
- × 发生人为的非产品本身质量问题导致的碰撞、烧毁事故；
  - × 发生非官方说明书指导的私自改装、拆解、开壳等行为而造成的损坏；
  - × 未按说明书指导的不正确安装、使用及操作所造成的损坏或进水；
  - × 在无官方说明指导的情况下，客户自行维修装配件导致的损坏；
  - × 因非官方说明书指导的电路改造、或电池组、充电器的匹配使用不当导致的损坏；
  - × 未按产品说明书操作的一切飞行和拍摄导致的损坏；
  - × 在恶劣的环境下操控导致的损坏，如大风、雨天、沙尘等；
  - × 在电磁环境复杂或强干扰源环境下操控导致的损坏，如矿区、发射塔、高压线、变电站等，
  - × 与其他无线设备相互干扰的情况下操控导致的损坏，如发射机、图传信号、WiFi 信号干扰等；
  - × 在超过安全起飞重量下起飞造成的损坏；
  - × 在零部件发生老化或损坏的情况下强制飞行造成的损坏；
  - × 与非 DJI 大疆认证的第三方部件同时使用时发生可靠性及兼容性问题导致的损坏；
  - × 在电量不足时、或使用存在质量问题的电池导致放电不足而产生的损坏；
  - × 机器序列号、出厂标签及其他标示撕毁、涂改迹象；
  - × 联系 DJI 大疆确认保修服务后，没有在 7 个自然日内寄出相应物件。

其他须知

---

√ 不同国家购买产品，鉴于产品差异，保修期间退换货和保修服务将有所不同。详情请见 <http://www.dji.com/cn/service/policy>。

√ 将产品寄往 DJI 大疆时您需先行承担邮寄费用。

√ 用户需将问题产品寄回，DJI 大疆授权代理商或 DJI 大疆售后服务中心收到问题机后，将对产品进行故障检测以确定问题责任。若属于产品本身质量缺陷，DJI 大疆负责承担检测费、材料费、人工费及快递费。

√ 若经过检测产品不符合免费维修条件，客户可选择付费维修或原机寄回。

√ 若机器的问题不在保修范围内（如人为导致机器损坏），我们会根据具体问题收取相应的检测费、更换零件费、测试费、人工费及快递费。

√ 请注意，产品维修可能会导致数据丢失，请您先行备份您的数据。

√ 已过保产品可付费使用数据分析服务（120 元/次），分析结果将不影响 DJI 大疆的最终处理方案。

√ 请勿寄回电芯破损、鼓包、漏液等严重损坏的电池；若已经寄回，则我司将会对此类电池进行报废处理，不作退还。

√ 鉴于产品版本差异，产品不支持全球联保，只能在 DJI 大疆指定的 DJI 大疆区域维修中心进行保修服务。如果需要在非购买区域指定维修中心维修，DJI 大疆会根据当地的库存情况酌情处理，且只提供付费服务。

√ 若您在加拿大、美国和墨西哥地区购买 DJI 大疆产品，请注意自 2016 年 8 月 1 日起，只有在 DJI 大疆指定供应商处购买的 DJI 大疆产品才能享受本政策提供的售后服务。

√ 若客户提供的收件地址错误，或存在收件人拒绝接收的情况，由此产生的损失须由客户承担。

√ 快递无法投递或被拒收后退还 DJI 大疆的，DJI 大疆将代为保管，并从退还之日起计算

仓储费。由于仓储环境有相应的要求，仓储费计费标准为：150 元/天，当仓储费等价于产品剩余价值时，DJI 大疆将有权对该产品进行处置。（产品剩余价值计算方法：剩余价值 = 原售价 - 本次维修费用）

√ 若您希望跨国寄回产品，需征得 DJI 大疆同意，且由此产生的关税及清关等费用须由您自行承担。

√ 如飞行器发生进水情况，会严重影响产品性能，且不具备维修价值，故 DJI 大疆无法提供维修服务，将提供更换产品服务，请知悉并酌情寄回。

√ 产品寄修前，请您妥善处理原有产品上附着的个性化物品和装饰（包含但不限于产品装饰性贴纸、UAS 贴纸、涂料喷漆等），DJI 大疆对个性化物品和装饰的破损与遗失概不负责。

√ 为确保您的正常权益，在签收商品时，请您检查产品是否完好（是否存在因物流等原因造成的损坏）。如产品存在异常，请于签收日起的 7 日内反馈我们；否则将视您默认产品无损坏且性能正常。根据物流方理赔管理流程，因物流运输导致的物品损坏，需在 24 小时内联系 DJI 大疆技术支持进行报备，逾期将无法为您受理。

详细 DJI 大疆售后政策和付费维修服务，请登录 <http://www.dji.com/cn/service>。