

极飞科技售后服务政策

一、服务对象

通过极飞科技或极飞科技授权的经销商/合作方等正规渠道购买的，用户购买于自用而非转售、且符合本售后服务条款规定的终端产品，由极飞科技提供售后服务，包括退货、换货、保修服务。

终端产品系指包括产品的整机、系统、模块、零部件等。

二、退货服务

- ✓ 用户收到货物 7 个自然日内，产品无制造缺陷，产品外包装、附件、说明书、购买凭证完整，并且没有任何人为损坏，外观瑕疵、且未激活使用，不影响二次销售。
- ✓ 用户收到货物 7 个自然日内，发现产品存在非人为损坏的性能故障。

三、不符合退货服务的情形

- X 自收货之日起超过 7 个自然日提出退货要求的；
- X 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；
- X 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；
- X 产品主体出现拆卸痕迹或人为损坏；
- X 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；
- X 撕毁、涂改标签、机器序列号、防水标记、防伪标记等；
- X 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的产品损坏；
- X 联系极飞科技确认退货后，未在 7 个自然日内寄出相应货品；
- X 因运输导致货损提出退货但未能提供运输公司出具的货损凭证的。

四、换货服务

- ✓ 用户收到货物 15 个自然日内（包含第 15 日），发现产品在运输过程中遭受损坏且提供运输公司提供的货损凭 7 天免费退货服务。
- ✓ 用户收到货物 15 个自然日内（包含第 15 日），发现产品存在一个或多个严重的品质缺陷且已致产品无法正常使用。
- ✓ 用户收到货物 15 个自然日内（包含第 15 日），发现产品存在非人为损害的性能故障。
- ✓ 植保产品激活后作业面积小于 200 亩地，且连续发生 2 次以上的硬件故障现象，经极飞保障维修仍无法解决的，可以提出申请换货服务。
- ✓ 植保产品激活后作业面积小于 2000 亩地，同一部件连续发生 3 次以上的硬件故障，可以申请零部件的换货服务。

五、不符合换货服务的情形

- X 自收货之日起超过 15 个自然日提出换货要求的；
- X 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；
- X 换货品不全、或外观因人为原因有受损痕迹；
- X 经极飞科技技术部门检测，货品本身不存在质量问题；
- X 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产品质量问题；
- X 撕毁、涂改标签、机器序列号、防水标记、防伪标记等；
- X 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的产品损坏；

- X 联系极飞科技确认换货后，未在 7 个自然日内寄出相应货品；
- X 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；
- X 政策所述的其他情况。

六、保修服务

- ✓ 产品有效保修期内产品的主要关键部件保修期限（具体参考《产品关键部件保修期限一览表》），用户可以选择送修或寄修的方式。

七、维修质量承诺

- ✓ 在产品保修期限和范围内的享受免费保修服务，更换或维修的部件按原产品保修期期限相应顺延计算。
- ✓ 不在保修范围的维修件，通过付费维修后同一故障原因导致的问题享受 90 天保修的服务。

八、不符合免费保修服务范围

- X 不在保修期限或保险范围内。
- X 人为造成的产品损坏。
- X 非在极飞科技指导下的用户私自进行改装、拆解、开壳、维修等行为而造成的产品损坏。
- X 未按产品说明书指导的不正确安装、使用及操作造成的产品损坏。
- X 私自进行电路、系统等改造或使用非极飞科技原厂零部件、系统导致的产品损坏。
- X 在不适合产品操作场景作业条件下（如设备报警、大风、雨天、沙尘天气恶劣等原因），操作产品直接或间接引发的故障及产品损失。
- X 在超过产品建议最大起飞重量下起飞造成的产品损坏。
- X 在零部件发生损坏的情况下强制飞行造成的产品损坏。
- X 在电量不足时或电池故障报警仍强制飞行造成的产品损坏。
- X 电池存在过充或过放，充电管理不当从而造成的产品损坏或寿命缩减。
- X 产品未按要求环境下存储导致的产品损坏。
- X 在电磁环境复杂或强烈干扰源环境下使用造成的产品损坏，例如在矿区、发射塔、高压线、变电站等区域内。
- X 撕毁或涂改产品序列号、出厂标签、产品铭牌及其他产品标识的情形。
- X 联系极飞科技确认保修服务后，没有在 7 个自然日内寄出的产品的情形。
- X 未通过极飞科技认可或产品使用所在地法律法规规定的培训并获得合格的操作员证操作而造成的产品损坏。
- X 在禁飞区强制飞行或被拦截造成的产品损坏。
- X 未按照产品升级要求进行系统升级或升级过程中非因产品质量问题出现的产品损坏。
- X 产品使用于非农业领域或产品使用所在地法律法规禁止使用范围导致的产品损坏。
- X 产品在使用过程中存在违反当地法律法规或行业规范的情形。

九、售后须知

- 整机保修期限的起始时间以产品发货的日期开始计算。
- 除整机购买时配套周边和易损件保修期限的起始时间与整机相同之外，其他单独购买的周边设备、易损件的保修期限的起始时间以产品出厂时间之日起满 7 日的次日开始计算。
- 产品保修期内极飞科技负责单程邮寄费用，寄出时由用户承担。超过保修期的产品因无配件时，极飞科技将提前与用户沟通，并有权选择将上述产品寄回并由用户承担邮寄费用。
- 售后维修由极飞科技售后保障中心或各区域授权维修网点负责，将对产品进行故障检测以确定问题和责任归属，属于产品本身质量缺陷问题的由极飞科技负责维修或更换。若产品的问题不属于保修范围的，极飞科技会根据极飞科技相应的收费标准收取相应的检测费、零件费、人工费及运费。
- 产品只能在极飞科技指定的维修中心或区域授权维修网点进行维修，如用户未将产品提交至上述指定

维修网点，由此产生的损失由用户自行承担；用户如需极飞科技提供上门维修服务，极飞科技有权根据用户的实际需求收取一定的交通、人工等费用。

- 极飞科技为用户提供的保修服务，针对更换的产品可能不是全新的，但更换的产品可正常使用，且性能与被更换的旧件等同。
- 产品更换件为非全新件的情形，则更换后的部件在原产品部件剩余的保修期限内继续享受保修服务。
- 若用户提供的收件地址错误，或存在收件人拒绝接收的情况，由此产生的额外费用或损失须由用户自行承担，出现快递无法投递或拒收后退还极飞科技的，极飞科技将代为保管，并从退还之日起计算仓储费，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，极飞科技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）。
- 返厂维修之前，请用户自行备份产品中所包含的所有数据。极飞科技不对由此产生的一切信息、数据的遗失或任何损失承担责任。
- 在必要的情况下，用户应当向极飞科技提供产品的系统密码，产品若非用户所有，请从产品的实际所有人那里获得许可，保证极飞科技能够充分、自由和安全的接入用户的产品来提供售后服务。
- 返厂维修之前，请拆除售后服务覆盖范围外的所有功能部件、零件、可选部件、改动部件和附件。
- 已过保修期产品可通过付费方式使用极飞科技的数据分析服务（150 元/次），分析结果将不影响极飞科技的最终处理方案。
- 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，若已经寄回，所产生的物流风险由用户自行承担，若已经寄出则极飞科技收到后将会对此类电池进行报废处理，不作退还或更换。
- 未经极飞科技同意，用户擅自对产品进行跨国邮寄，由此而产生的关税及清关等费用由用户自行承担，相应的经济和法律费用由用户自行承担。
- 如产品出现进水情形，且经极飞科技判定不具备维修价值，极飞科技将及时通知用户予以更换，符合极飞科技保修服务范围内更换情形的，极飞科技予以更换；不符合保修服务范围情形的，极飞科技有权将产品寄回给用户，用户需自行承担邮寄费用。
- 产品寄出前，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），极飞科技对个性化物品和装饰的破损与遗失概不负责。
- 在物流中从接收产品期间为极飞科技负责，产品寄回时为确保用户的正常权益，在签收产品时请用户检查产品是否完好（是否存在因物流等原因造成的损坏）。如产品存在外包装箱有损坏，请务必保留凭证，并自签收之日起的 3 日内反馈给我们，否则将视用户默认产品无损坏且性能正常。
- 产品退回时请使用极飞科技指定的物流公司确保运输的安全性，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。
- 产品被通知需付费维修时，用户应于接到通知或短信等信息之日起 15 个工作日内完成支付或通知返回，超过 15 个工作日未完成付费维修或通知时，极飞将按每天 150 元的仓库保管费收取费用，超过 30 个自然日视为用户放弃该产品，极飞科技有权处理该产品并终止本产品的售后服务。
- 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极飞保障技术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了用户的维修进度。
- 根据物流的理赔管理流程，因物流运输导致的物品损坏，需在 24 小时内联系极飞科技进行报备，逾期将无法受理。

十、声明

- 极飞科技所有产品的售后服务政策均以极飞科技官方网站、极飞科技公众号、极飞官方 APP 或其他极飞科技认可的官方渠道发布的内容为准，用户通过任何其他非极飞科技认可的渠道获取的售后服务政策或信息，极飞科技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（港澳台除外），其他地区以当地售后服务条款或法律法规为准。
- 广州极飞科技有限公司有权根据产品的升级、调整等情形不定时的更新《广州极飞科技有限公司售后服务政策》，用户可在极飞官网或极飞科技公众号、极飞官方 APP 等途径获取。
- 在法律允许范围内，广州极飞科技有限公司对《广州极飞科技有限公司售后服务政策》具有最终的修订和解释权。