美团无人机服务质保通用条款

1 通用条款

1.1 服务范围

美团无人机保证，在正常使用情况下，您购买的美团无人机产品在质保期内没有材料和工艺上的缺陷。本产品的质保期从您收到货物后的次日算起。

本质保服务政策仅适用于中国大陆地区，其他国家及地区以当地售后服务政策及法律法规为准。

1.2 售后服务

在质保期间，若产品因质量不能实现所保证的功能，请联系美团无人机以获取相应的售后服务。
美团无人机可能在某些地区不提供售后服务，且售后服务政策的内容也可能因地而异。常规服务范围外的服务可能要收费。如欲了解本地信息，请联系美团无人机。

1.3 服务准备工作

在为您的产品获取售后服务之前，请务必按照以下步骤操作：

- 遵循美团无人机的服务流程；
- 备份产品中包含的所有数据或确保它们的安全；
- 除飞行记录外，请移除设备中所有数据，包括机密信息、专有信息、以及个人信息。若有任何此类信息无法删除，请修改这些信息，防止其他人获取或使其不构成适用法律所定义的个人数据。对于接受质保处理的产品，美团无人机不对其中丢失或泄露的任何数据负责，包括机密信息、专有信息、以及个人信息；
- 在必需的情况下向美团无人机提供所有系统密码；
- 保证美团无人机能够充分、自由和安全地接入您的设备来提供售后服务；
- 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；
- 确保产品或部件没有妨碍其更换的任何法律限制；
- 产品或部件若非您所有，请从产品或部件的所有者那里获得许可以便美团无人机能向您提供售后服务。

1.4 美团无人机的解决方案

联系【美团无人机】后，请您详细说明产品存在的问题。
【美团无人机】技术支持人员将尝试通过电话、电子邮件、或远程协助来诊断和解决您的问题。【美团无人机】可指导您下载和安装指定的软件更新。
如果通过电话、应用软件更新无法解决您的问题，请按照美团无人机指引将该设备寄回或美团无人机安排技术工程师到场进行进一步检测。

1.5 更换产品和部件

如果质保服务涉及更换产品或部件，那么被更换的产品或部件将成为美团无人机的财产，而更换后的产品或部件将成为您的财产。只有未经改动的产品和部件方可进行更换。
美团无人机提供的更换产品或部件可能不是全新的，但它们肯定处于良好的工作状态，并至少在性能上与被更换件等同。更换的产品或部件在原产品剩余的质保期内享有同等的质保服务，若剩余质保期不足 90 天则按 90 天计算。更换产品或部件将绑定新的 S/N。

1.6 非售后政策保障范围

本政策不涵盖以下情况：
× 发生人为的非产品本身质量问题导致的碰撞、烧毁、飞丢等事故；
× 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；
× 在无官方说明指导的情况下，客户自行维修装部件导致的损坏；
× 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无人机导致的损坏，如大风、雨天、沙尘等；
× 在恶劣的环境下使用和存储 M-Port 系列设备导致的损坏，如台风、雷暴、沙尘暴、地震等地质灾害和极端天气；
× 因不可抗力造成的产品损坏，包括但不限于自然灾害、民众暴动、动乱、恐怖袭击、入侵、战争、风暴、洪水、地震、地面下沉、罢工、政府行为及其他自然灾害。
× 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或使用造成的损坏；
× 在零部件发生老化或损坏的情况下强制飞行造成的损坏；
× 与非美团无人机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；
× 产品不间断或无错误的运行；
× 因产品而造成的数据丢失或损坏；
× 未提供可分析事故数据的飞行日志；

× 任何第三方软件程序所导致的故障或损坏，无论随机安装或之后安装的；
× 任何第三方产品（包括那些按您集成在美团无人机产品中的产品）所导致的故障或损坏；
× 为机器提供的任何技术支持或其他支持，例如帮助解决 “操作方法” 问题和有关机器设置与安装问题；
× 改动或撕下识别标签的产品或部件。

1.7 责任限制

美团无人机仅在下列情况下对产品的丢失或损坏负责：产品已为美团无人机所拥有；或产品在美团无人机负责运输的途中。
美团无人机不对产品中包含的任何数据的丢失或泄露负责，其中包括机密信息、专有信息或个人信息。
对于以下情况，无论本文规定的任何救济是否达到其根本目的，也不论索赔是基于合同、担保、疏忽、严格责任或其它责任理论，美团无人机及其关联企业、供应商、经销商或服务供应商概不负责，即使已获知发生这些情况的可能性，情况也不例外：1）第三方向您提出损害索赔； 2）您的数据丢失、损坏或泄露；3）特别的、附带的、间接的或继发的损害，包括但不限于利润、业务收入、商誉或预期可节省金额方面的损失。无论损害基于任何原因，**美团无人机及其关联企业、供应商、经销商或服务供应商的全部责任仅限于您实际遭受的直接损失，并且不多于您购买产品付出的金额。**
上述限制不适用于美团无人机应依法负责的人身伤害（包括死亡），以及不动产和有形动产的损失赔偿。本条责任限制不适用于因产品缺陷造成人身损害的情形；因故意或重大过失造成财产损失的情形，以购买产品付出的金额或双方另行书面约定的更高金额为限。

1.8 其他权利

本质保声明赋予您额外的、特定的权利。您还可能拥有其它法定权利，具体取决于您所在国家/地区或司法辖区的适用法律。依据您与美团无人机签订的书面协议，您可能还享有其它权利。本质保声明中的任何内容都不影响那些不可通过合同予以免除或限制的法定权利，包括规范消费品销售的法律或法规授予消费者的权利。

2 主要部件质保及期限

2.1 质保范围

- 正常使用下的设备故障（机械失效、电子器件失效）；
- 固件/软件缺陷导致的功能异常；
- 因产品质量问题导致的损坏；

2.2 质保列表与期限

各产品具体质保期限依照购买的销售协议，详见附件《产品质保清单》，该附件为本协议不可分割的组成部分。若产品购买合同约定的质保期限与附件不一致的，以较长者为准。

3 售后服务说明

美团无人机为您提供以下售后服务：质保服务。

详细信息，请联系 美团无人机销售或代理商。

3.1 申请质保服务

在产品有效质保期内产品出现性能故障，您可以申请产品质保服务。

3.2 实行免费质保服务必须符合以下条件

- 自购买产品在规定的产品质保期限内正常使用，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、单据或合同。

3.3 其他须知

√ 本售后服务政策仅适用于中国大陆地区，其他国家及地区以当地售后服务政策及法律法规为准。
√ 用户需提供问题机台的故障信息，地址等信息提供产品，【美团无人机】授权代理商或 【美团无人机】售后服务中心收到问题后，将对产品进行故障检测以确定问题责任。保修期内若属于产品本身质量缺陷，【美团无人机】负责承担检测费、材料费、人工费及物料快递费。
√ 若经过检测产品不符合免费维修条件，您可选择付费维修。
√ 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。
√ 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。
√ 若长时间无法通过您登记的联系方式与您取得联系，快递无法投递或被拒收后退还美团无人机的，美团无人机将自最后一次与您联系之日/快递商品退回美团无人机之日起代为保管 60 天，并从保管期满之日起计算仓储费。由于仓储环境有相应的要求，仓储费计费标准按照美团无人机公布的标准仓储费率计算，当仓储费等价于产品剩余价值时，美团无人机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)。
√ 若您希望跨国家/地区维修产品，需征得美团无人机同意，且由此产生的相关部件关税及清关等费用须由您自行承担。

√ 产品维修前，请您妥善处理原有产品上附着的个性化物品和装饰（包含但不仅限于产品贴纸、涂料喷漆等），美团无人机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，因物流运输导致的物品包装损坏，根据物流方理赔管理流程，需在 24 小时内联系美团无人机技术支持进行报备同时需保留包装损坏照片，逾期将无法为您受理。确认包装无异常后，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）。

√ 请您在签收时当场核对产品数量、型号及外观。产品存在外观或数量异常的，请于签收之日起 7 日内通过【书面工单/邮箱】提出书面异议；逾期未提出的，视为产品数量、外观及基本功能符合约定。对于通过一般检验难以发现的隐蔽瑕疵，您可在质保期届满前提出。

√ 因本协议引起的或与本协议有关的任何争议，双方应友好协商解决；协商不成的，任何一方均可向甲方住所地有管辖权的人民法院提起诉讼。

√ 美团无人机有权不时更新本质保通用条款，且更新后的版本于官网公布之日起生效。