



第一部分 — 通用條款

DJI 售後政策適用於香港地區的包含以下兩個部分：

第一部分 — 通用條款 第二部分 — 售後服務類型

本DJI 售後政策僅適用於您購買自用而非轉售的DJI 終端產品。

服務範圍

DJI 保證，在正常使用情況下，您購買的 DJI 產品在保修期內沒有材料和工藝上的缺陷。本產品的保修期從您收到貨物後的當日算起，或由 DJI 另有規定。請在“第二部分-售後服務類型” 查閱您產品的保修期和售後服務類型。

如何獲得售後服務

在保修期間，若產品不能實現所保證的功能，請聯繫DJI 或其授權代理商以獲取相應的售後服務。

獲得售後服務前的準備工作

在為您的產品獲取售後服務之前，請務必按照以下步驟操作：

- √ 遵循 DJI 或其授權代理商的服務流程；
- √ 備份產品中包含的所有數據或確保它們的安全；
- √ 除飛行記錄外，請移除設備中所有數據，包括機密信息、專有信息、以及個人信息。若有任何此類信息無法刪除，請修改這些信息，防止其他人獲取或使其不構成適用法律所定義的個人數據。對於退還的產品或接受保修處理的產品，DJI 或其授權代理商不對其中丟失或洩露的任何數據負責，包括機密信息、專有信息、以及個人信息；
- √ 在必需的情況下向 DJI 或其授權代理商提供所有系統密碼；
- √ 保證 DJI 或其授權代理商能夠充分、自由和安全地接入您的設備來提供售後服務；
- √ 拆除售後服務覆蓋範圍外的所有功能部件、零件、可選部件、改動部件和附件；
- √ 確保產品或部件沒有妨礙其更換的任何法律限制；
- √ 產品或部件若非您所有，請從產品或部件的所有者那裡獲得許可以便DJI 或其授權代理商能向您提供售後服務。

DJI 的解決方案

聯繫 DJI 或其授權代理商後，請您詳細說明產品存在的問題。

DJI 或其授權代理商之技術人員將嘗試通過電話、電子郵件、或遠程協助來診斷和解決您的問題。 DJI 或其授權代理商可指導您下載和安裝指定的軟件更新。

如果通過電話、應用軟件更新無法解決您的問題，您需將產品送回 DJI 或其授權代理商進行進一步檢測。 DJI 會按產品享有的保修服務類型安排服務，具體類型在下面“第二部分 — 售後服務類型” 中規定。
更換產品和部件

如果保修服務涉及更換產品或部件，那麼被更換的產品或部件將成為DJI 的財產，而更換的產品或部件將成為您的財產。只有未經改動的 DJI 產品和部件方可進行更換。

DJI 或其授權代理商提供的更換產品或部件可能不是全新的，但它們肯定處於良好的工作狀態，並至少在性能上與被更換件等同。更換的產品或配件在原產品剩餘的保修期內享有同等的保修服務。更換產品或部件將綁定新的 S/N。

個人聯繫信息的使用

如果您根據本保修條款獲取服務，即表示您授權 DJI 或其授權代理商存儲、使用和處理飛行日誌的信息以及您的聯繫信息，包括姓名、電話號碼、地址和電子郵件地址。DJI 可利用這些信息開展本政策項下的服務。我們可能會聯繫您，詢問您對我們的保修服務是否滿意，或就任何產品召回或安全問題向您發出通知。為實現上述目標，您授權 DJI 將您的信息轉移到我們開展業務的任何國家或地區，並可以將其提供給代表我們的機構。如果法律要求，我們也可以披露這些信息。如欲了解 DJI 的隱私政策，請訪問 <http://www.dji.com/policy>。

非售後政策保障範圍

本政策不涵蓋以下情況：

- × 發生人為的非產品本身質量問題導致的碰撞、燒毀事故；
- × 發生非官方說明書指導的私自改裝、拆解、開殼等行為而造成的損壞；
- × 未按說明書指導的不正確安裝、使用及操作所造成的損壞；
- × 在無官方說明指導的情況下，客戶自行維修裝部件導致的損壞；
- × 因非官方說明書指導的電路改造、或電池組、充電器的匹配使用不當導致的損壞；
- × 未按產品說明書操作的一切飛行和拍攝導致的損壞；
- × 在惡劣的環境下操控導致的損壞，如大風、雨天、沙塵等；
- × 在電磁環境複雜或強干擾源環境下操控導致的損壞，如礦區、發射塔、高壓線、變電站等；
- × 與其他無線設備相互干擾的情況下操控導致的損壞，如發射機、圖傳信號、WiFi 信號干擾等；
- × 在超過安全起飛重量下起飛造成的損壞；
- × 在零部件發生老化或損壞的情況下強制飛行造成的損壞；
- × 與非 DJI 認證的第三方部件同時使用時發生可靠性及兼容性問題導致的損壞；
- × 在電量不足時、或使用存在質量問題的電池導致放電不足而產生的損壞；
- × 產品不間斷的運行；
- × 因產品而造成的數據丟失或損壞；
- × 任何軟件程序，無論隨機安裝或之後安裝的；
- × 任何第三方產品（包括那些按您的要求由 DJI 提供或集成在 DJI 產品中的產品）所導致的故障或損壞；
- × 為機器提供的任何技術支持或其他支持，例如幫助解決“操作方法”問題和有關機器設置與安裝問題；
- × 改動或撕下識別標籤的產品或部件。

免責聲明

DJI 僅在下列情況下對產品的丟失或損壞負責：

產品已為 DJI 所擁有；或產品在 DJI 負責運輸的途中。

DJI 或其授權代理商不對產品中包含的任何數據的丟失或洩露負責，其中包括機密信息、專有信息或個人信息。

對於以下情況，無論本文規定的任何救濟是否達到其根本目的，也不論索賠是基於合同、擔保、疏忽、嚴格責任或其它責任理論，DJI 及其關聯企業、供應商、代理商、經銷商或服務供應商概不負責，即使已獲知發生這些情況的可能性，情況也不例外：1) 第三方向您提出損害索賠；2) 您的數據丟失、損壞或洩露；3) 特別的、附帶的、間接的或繼發的損害，包括但不限於利潤、業務收入、商譽或預期可節省金額方面的損失。無論損害基於任何原因，DJI 及其關聯企業、供應商、代理商、經銷商或服務供應商的全部責任僅限於您實際遭受的直接損失，並且不多於您購買產品付出的金額。

上述限制不適用於 DJI 應依法負責的人身傷害（包括死亡），以及不動產和有形動產的損失賠償。

某些國家或地區或司法轄區不允許對附帶的或後果性的損害有任何的排除或限制，因此上述排除或限制可能不適用於您。

第二部分 — 售後服務類型

DJI 為您提供以下售後服務：退貨服務、換貨服務和保修服務。詳細信息，請聯繫DJI 或DJI 授權代理商。您還需填寫維修申請表，並將待修產品與申請表一起送回DJI 或其授權代理商。

符合以下條件可以申請退貨：

- ✓ 客戶收到貨物7日內，產品無製造缺陷，產品外包裝、附件、贈品、說明書完整，並且沒有任何人為損壞，未被激活使用，不影響二次銷售；
- ✓ 客戶收到貨物7日內，發現產品存在非人為損壞的性能故障。

以下情況我們有權拒絕客戶的退貨要求：

- × 自收貨日起超過7日後提出退貨要求的；
- × 退貨品不全，外包裝、附件、贈品、說明書不完整、或外觀人為原因導致受損；
- × 退貨時無法提供合法的購買憑證或單據，或對單據進行偽造、塗改；
- × 發生非產品本身質量問題導致的碰撞、燒毀，以及人為的私自改裝、進異物（水、油、沙等）、不正確安裝、未按說明書指引使用和操作所造成的商品質量問題；
- × 撕毀、塗改標籤、機器序列號、防水標記、防偽標記等；
- × 因不可避免因素，如火災、水災、雷擊、交通事故等不可抗力造成損壞的產品；
- × 聯繫DJI 確認退貨服務後，沒有在7日內寄出相應物件；
- × 政策所述其他情況。

以下情況我們有權拒絕客戶的換貨要求：

- × 自收貨日起超過7日後提出換貨要求的；
- × 換貨時無法提供合法的購買憑證或單據，或對單據進行偽造、塗改；
- × 換貨品不全、或外觀人為原因導致受損；
- × 經DJI 或其授權代理商技術部門檢測，本身不存在質量問題；
- × 發生非本身質量問題導致的碰撞、燒毀，以及人為的私自改裝、進異物（水、油、沙等）、不正確安裝、未按說明書指引使用和操作所造成的商品質量問題；
- × 撕毀、塗改標籤、機器序列號、防水標記、防偽標記等；
- × 因不可避免因素，如火災、水災、雷擊、交通事故等不可抗力造成損壞的產品；
- × 聯繫DJI 或其授權代理商確認退貨服務後，沒有在7日內寄出相應物件；
- × 因運輸導致貨損提出換貨但未能提供運輸公司出具的貨損憑證的；
- × 政策所述其他情況。

申請保修服務

在產品有效保修期內產品出現性能故障，您可以申請產品保修服務。主要部件保修期限表詳見下述文件。實行免費保修服務必須符合以下條件：

- ✓ 自購買產品在規定的產品保修期限內正常使用，出現非人為的性能故障的產品；
- ✓ 無擅自拆機、無非官方說明書指引的改裝或加裝、其它非人為引起的故障；
- ✓ 機器序列號、出廠標籤及其他標示無撕毀、塗改跡象；
- ✓ 提供有效的購買證明、單據及單號。

以下情況不屬於免費產品保修服務的情形：

- × 發生人為的非產品本身質量問題導致的碰撞、燒毀事故；
- × 發生非官方說明書指導的私自改裝、拆解、開殼等行為而造成的損壞；
- × 未按說明書指導的不正確安裝、使用及操作所造成的損壞；
- × 在無官方說明指導的情況下，客戶自行維修裝配件導致的損壞；
- × 因非官方說明書指導的電路改造、或電池組、充電器的匹配使用不當導致的損壞；
- × 未按產品說明書操作的一切飛行和拍攝導致的損壞；

- × 在惡劣的環境下操控導致的損壞，如大風、雨天、沙塵等；
- × 在電磁環境複雜或強干擾源環境下操控導致的損壞，如礦區、發射塔、高壓線、變電站等；
- × 與其他無線設備相互干擾的情況下操控導致的損壞，如發射機、圖傳信號、WiFi 信號干擾等；
- × 在超過安全起飛重量下起飛造成的損壞；
- × 在零部件發生老化或損壞的情況下強制飛行造成的損壞；
- × 與非DJI 認證的第三方部件同時使用時發生可靠性及兼容性問題導致的損壞；
- × 在電量不足時、或使用存在質量問題的電池導致放電不足而產生的損壞；
- × 聯繫大疆確認保修服務後，沒有在7日內寄出相應物件。

其他須知

- √ 不同國家購買產品，鑑於產品差異，保修期間退換貨和保修服務將有所不同。
- √ 用戶需將問題產品寄回，DJI 授權代理商或 DJI 售後服務中心收到問題機後，將對產品進行故障檢測以確定問題責任。若屬於產品本身質量缺陷，DJI 負責承擔檢測費、材料費、人工費及快遞費。
- √ 若經過檢測產品不符合免費維修條件，客戶可選擇付費維修或原機退回。
- √ 若機器的問題不在保修範圍內（如人為導致機器損壞），我們會根據具體問題收取相應的檢測費、更換零件費、測試費、人工費及快遞費。
- √ 請注意，產品維修可能會導致數據丟失，請您先行備份您的數據。
- √ 產品過保後，DJI 將不提供數據分析服務。
- √ 鑑於產品版本差異，產品不支持全球聯保，只能在 DJI 指定的 DJI 區域維修中心進行保修服務。

OTG ONTHEGO LIMITED – DJI 授權代理商- 客戶服務中心地址

香港九龍荔枝角長沙灣道928-930號時代中心5樓 501-502室
辦公時間：星期一至五: 9:30am – 06:30pm, 星期六、日及公眾假期: 休息

聯絡電話號碼: (852) 3700-5700 電郵: info@otg.com.hk

產品保修條款

產品	主要部件	保修期限
一體機 Spark	主控	12 個月
	雲台相機	6 個月
	視覺定位模塊	6 個月
	動力系統 (不包括槳葉)	6 個月
	遙控器	12 個月
	電池	6 個月且循環次數少於 200 次
	充電器	6 個月
	機架 槳葉	無保修期 無保修期
一體機 Mavic Pro	主控	12 個月
	雲台相機	6 個月
	視覺定位模塊	6 個月
	動力系統 (不包括槳葉)	6 個月
	遙控器	12 個月
	電池	6 個月且循環次數少於 200 次
	充電器	6 個月
	機架 槳葉	無保修期 無保修期

一體機 Phantom 4 Pro / Phantom 4 Advanced / Phantom 4	主控	12 個月
	雲台相機	6 個月
	視覺定位模塊	6 個月
	動力系統 (不包括槳葉)	6 個月
	遙控器 (不帶屏幕)	12 個月
	遙控器 (帶屏幕)	6 個月
	電池	6 個月且循環次數少於 200 次
	充電器	6 個月
	機架	無保修期
	槳葉	無保修期
Osmo / Osmo+ / Osmo Pro / Osmo Raw / Osmo Mobile	雲台相機	12 個月
	手柄	12 個月
	電池	6 個月且循環次數少於 200 次
	充電器	12 個月
	智能充電線 (Osmo Mobile)	無保修期