

亿航售后服务政策

声明：消费者如对亿航售后服务政策存在任何疑问，请拨打客服专线电话 400-6221-638 联系售后客服专员或关注“亿航智能”微信公众号咨询。

一、退换货政策

亿航承诺：终端客户符合以下条件，自货物交付之次日起 7 天（按自然日计算）内，可提出退货要求；自货物交付之次日起 15 天内，可提出换货要求。客户可直接联系亿航官方销售网点/亿航官方销售网站/亿航售后客服/购买时联系的亿航授权代理商办理退换货事宜。

（一）自货物交付之次日起 7 天内，符合以下任一条件，可以提出退货：

- 1、客户在商品未使用的情况下发现明显的制造缺陷；
- 2、产品无制造缺陷，产品外包装、附件、赠品、说明书完整，并且没有任何人为损坏，不影响二次销售；
- 3、货物经过一次换货但仍发现存在非人为导致的质量问题。

（二）自货物交付之次日起 15 天内，符合以下任一条件，可以提出换货：

- 1、客户收到货物 15 天内，在商品未使用的情况下发现明显的制造缺陷；
- 2、客户收到货物 15 天内，产品拆包后根据说明书或在技术人员的指导下无法正常启动的，或发现非人为的产品质量缺陷；
- 3、货物经一次换货，仍发现存在非人为导致的质量问题；
- 4、客户收到货物时，在送货员面前拆包检查，发现产品有运输导致的破损；
- 5、实际收到的货物与该货物的描述有明显不符之处。

(三) 以下任一情况，亿航均有权拒绝客户的退换货要求：

- 1、自货物交付之次日起计算超过7天产品退货或15天产品换货期限后，客户提出的退换货要求；
- 2、退换货品不全，外包装、附件、赠品、说明书不完整、或产品外观存在人为原因导致的污损；
- 3、退换货时无法提供合法的购买凭证或单据，或对单据进行了伪造或涂改；
- 4、发生非产品本身质量问题导致的产品碰撞、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不当所造成的质量问题；
- 5、撕毁、涂改标签、机器序列号、防水防拆标记等；
- 6、因不可抗力因素，如火灾、水灾、雷击、交通事故等造成的产品损坏；
- 7、货物出现破损，但没有在收货时当场要求送货人员退回的退货要求；
- 8、货物经亿航质量部门检测，本身不存在质量问题的换货要求；
- 9、终端消费者退回的商品不完好的。

(四) 退、换货须知

1、退款时间

亿航自收到退货后约7-15个工作日将退款返还予客户，请客户联络发卡银行或电子账户查询(包括但不限于支付宝、微信等)。终端消费者退回的商品完好的，通过网络、电视、电话、邮购等方式销售的商品，亿航自收到退回商品之日起七日内向消费者返还已支付的商品价款。

2、符合更换条件的，只更换故障部分。如主机故障，只更换主机；电池故障，只更换电池。其它无故障部分不予更换。

3、如客户在保修期内存在更换行为的，货品保修期自收到所购买的商品之日起为起始计算时间，不连续累计。

4、终端消费者退回的商品应当完好。

(1)商品能够保持原有品质、功能，商品本身、配件、商标标识齐全的，视为商品完好。

(2)终端消费者基于查验需要而打开商品包装，或者为确认商品的品质、功能而进行合理的调试不影响商品的完好。

(3)对超出查验和确认商品品质、功能需要而使用商品，导致商品价值贬损较大的，视为商品不完好。具体判定标准如下：

亿航的商品属于电子电器类商品：进行未经授权的维修、改动，破坏、涂改强制性产品认证标志、指示标贴、机器序列号等，有难以恢复原状的外观类使用痕迹，或者产生激活、授权信息、不合理的个人使用数据留存等数据类使用痕迹。

5、通过网络购买的申请七天无理由退货的商品退回所产生的运费依法由消费者承担。

终端消费者参加满足一定条件免运费活动的，但退货后已不能达到免运费活动要求的，亿航在退款时将扣除运费。

二、维修政策

(一) 保修期

亿航承诺：符合相应条件，自产品交付之日起，在产品的有效保修期内，将提供免费的产品保修服务，客户不需要支付维修所需的检测费、人工费、更换零配件费、维修品返回客户时的快递费（发出时的运费由客户承担）。

注：亿航针对产品的各个零部件设定不同的保修期，保修期自产品交付之日起起算（交付之日凭物流签收或合法的购置凭证进行确认），详见附件《亿航产品主要部件维修期限表》，全球不同区域保修期限可能会有所不同，亿航会根据当地法律法规进行

适当调整。

(二) 实行免费保修服务必须符合以下条件

- 1、自产品交付在规定的产品保修期内正常使用，出现非人为的性能故障的产品；
- 2、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；
- 3、可提供有效的购买证明、单据及单号。

(三) 以下情况不属于免费产品保修服务的情形

- 1、发生人为的非产品本身质量问题导致的产品碰撞、烧毁事故；
- 2、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；
- 3、未按亿航官方说明书指导，进行不正确安装、使用及操作不当所造成的损坏；
- 4、因非官方说明书指导的电路改造，或对电池组、充电器的匹配使用不当导致的损坏；
- 5、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；
- 6、未按亿航官方说明书操作的一切飞行和拍摄导致的损坏；
- 7、在恶劣的环境下操控导致的损坏，包括但不限于大风、雨天、沙尘等；
- 8、在电磁环境复杂或强干扰源环境下操控导致的损坏，包括但不限于矿区、发射塔、高压线、变电站等，
- 9、与其他无线设备相互干扰的情况下操控导致的损坏，包括但不限于发射机、图传信号、Wifi 信号干扰等；
- 10、在超过安全起飞重量下起飞造成的损坏；
- 11、在零部件发生老化或损坏的情况下强制飞行造成的损坏；

12、与非亿航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；

13、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；

14、因不可避免因素，如火灾、水灾、雷击、交通事故等不可抗拒力造成损坏的产品。

（四）保修须知

1、用户需将问题产品寄回，亿航售后维修中心收到机器后，将对产品进行故障检测以确定问题责任归属。若属于产品本身质量缺陷，亿航负责承担检测费、材料费、人工费及快递费；

2、若经检测产品不符合免费维修条件的，客户可选择付费维修或原机寄回。

3、若机器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、人工费及快递费。

4、维修进程可拨打亿航售后服务中心电话进行查询。

（五）付费维修服务

1、在不能满足退换货政策和免费保修条款的情况下，亿航将提供有偿的产品维修服务。

2、付费内容包括：客户应承担产品维修所需的检测费、人工费、更换零件费、维修相关的快递费。

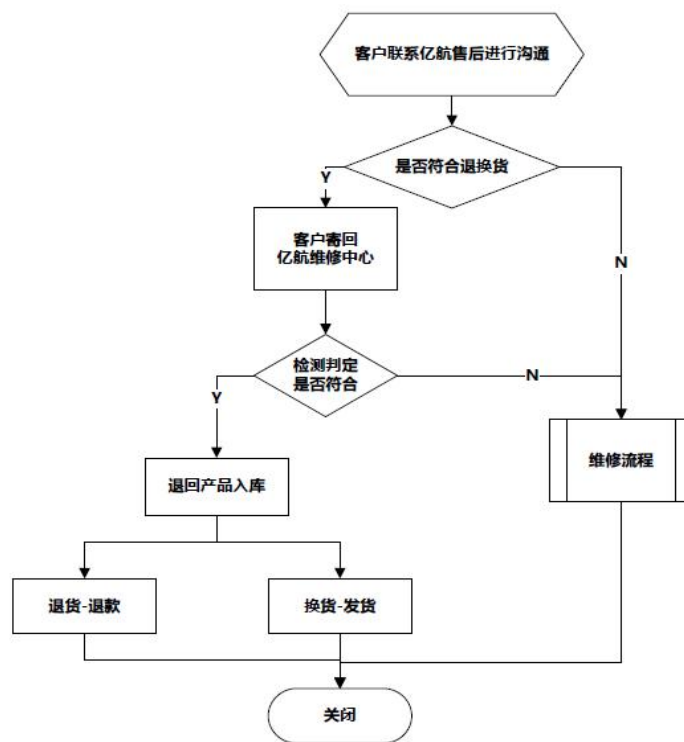
注：如客户将维修品寄予亿航后放弃产品维修的，仍需支付产品检测费和快递费。

自客户将维修品寄予亿航之日起超过 30 天未确认维修方案，亦未明确表示放弃产品维修的，亿航将联系客户寄回，运费由客户自行承担；如出现联系不上客户的情况，亿航将按邮寄的地址返回，运费由客户自行承担。

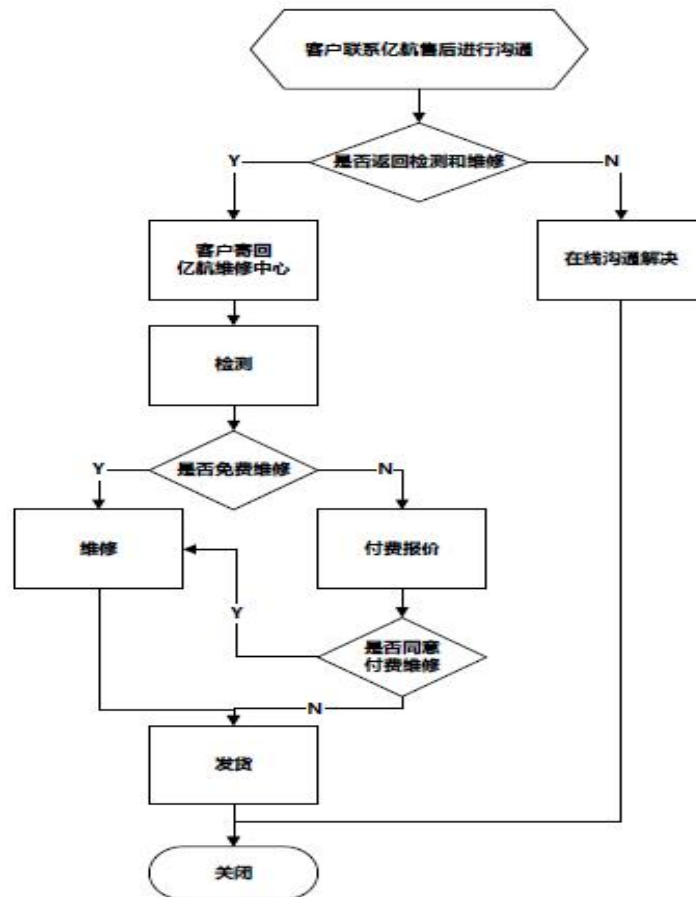
三、售后服务流程

请阅读亿航售后服务政策, 并拨打 400-6221-638 联系售后客服或关注“亿航智能”微信公众号反馈您的售后问题, 我们会根据您所反馈的情况进行返修判定和执行返修流程, 具体服务流程如下:

(一) 退换货流程:



(二) 维修流程:



四、附件《亿航产品主要部件保修期限表（中国大陆适用）》

产品	主要部件	保修期限
2.0 飞行器	飞控系统	12 个月
	电子调速器	12 个月
	马达	6 个月
	GPS	6 个月
2.0 配件	G-BOX	12 个月
	VR 眼镜	6 个月
	电池	6 个月
	电池充电器	12 个月
	云台	6 个月
	相机	12 个月
	护圈	不在保修范围

	螺旋桨	不在保修范围
	机壳	不在保修范围
	脚架	不在保修范围

重要增值服务承诺：

亿航郑重承诺，在现有服务政策基础上：

1. 为终端用户提供自购机之日起 30 个自然日内免责免费维修 2 次（含 2 次）的增值服务；

以下情况，经亿航认定后，不属于购机 30 天免责维修服务的情形：

人为恶意使用导致的产品损坏；

私自改装、自行拆解开壳、自行维修等行为造成的损坏；

在恶劣的环境下操控导致的损坏，包括但不限于大风、雨天、沙尘等；

不可抗力（如地震、火灾、雷击、战争等）原因导致的产品故障或损坏。

2. 针对终端用户的免费维修服务，亿航推出五个工作日维修时长承诺。亿航工作人员自收到客户故障机后（当天不计），五个工作日内完成检修并寄出（以生成物流单号为准），经判定属于非免费维修范围，不包含在此维修时长承诺。