

LOVOT 修理规约

本规约规定了谷乐博（上海）机器人有限公司（以下称为“本公司”）提供的第 1 条规定的服务（以下称为“本服务”）使用条件。本商品依照《中华人民共和国消费者权益保护法》、《中华人民共和国产品质量法》提供售后服务，其内容如下。

第 1 条 适用范围

1.本规约适用于以下服务。

（1）修理

对象为 LOVOT 主机和巢（充电站）。衣服等饰品不在对象范围内。

（2）电池更换套餐、伺服电机更换套餐

对象为 LOVOT 主机。

（3）本公司规定的 LOVOT 主机定制

2.本服务仅在中国境内（香港、澳门、台湾除外）提供。

3.如果用户购买了经销商等第三方提供的维护、质保或保险等服务，则相关服务的提供条件及服务内容应遵循用户与第三方之间的合同。

第 2 条 ID

使用本服务时，用户需要本公司提供的 LOVOT 会员 ID（以下称为“ID”）。关于 LOVOT 会员 ID 的管理，请遵照本公司制定的《LOVOT 会员 ID 使用协议》。

第 3 条 更换、修理政策

1.用户在申请本服务时，应通过微信官方小程序进行申请。

2.关于修理、交换的规定，遵照《LOVOT 服务套餐协议》、《网上商城使用协议》以及其他本公司制定的规约的规定。

3.用户在更换、修理商品时，必须出示商品购买时的发票等有效单据及交易记录。

第 4 条 本服务的目的

1.本公司提供本服务，旨在修复和维持用户在中国境内（不包括港澳台地区）使用的本服务对象设备（指第 1 条第 1 款各项规定的各项服务的对象设备。以下统称为“对象设备”）的规定功能和性能。

本服务不保证对象设备能达到符合用户的使用目的或特殊要求的状态。

2.经诊断后，根据对象设备的状态和状况，可能存在无法提供本服务的情况。

3.因对象设备的状态、故障部分、零件停产、本公司的情况及其他理由，如本公司判断认为无法修理、难以修理或者不能合理有效地修理时，将通过更换为本公司选定的具有同等程度功能和性能的产品（包括类似产品和机型）来代替修理。

第5条 本服务的实施手续

- 1.在本公司同意用户申请本服务后，将由本公司按照本公司指定方式接收对象设备。
- 2.在进行前款所述的退回之前，用户应拆下安装在对象设备上的装饰品、贴纸等。如果用户未拆下，则本公司对因本服务而造成的装饰品、贴纸等的污损、破损、丢失及其他一切损害概不负责。

第6条 转委托

本公司根据本公司的判断和责任，可能将本服务的全部或部分内容委托给合作公司。

第7条 超出质保范围的修理费用

- 1.本公司在收到用户的本服务申请后，会将报价告知用户并让其确认。但符合免费质保条件时，则不受此限。
- 2.除了前款的费用之外，可能还需要用户承担以下的费用。
邮寄费用（质保范围外的费用）、质保范围外的人工费（不包括零件费用）、质保范围外的上门修理费（按距离计算）、零件的费用等。
- 3.从用户处收到对象设备后，如果本公司或用户判断认为不需要修理等处理的情况下，本公司将不修理对象设备而直接返还。在此情况下，用户须承担诊断费。

第8条 支付方法

用户应在本公司指定日期前，按照本公司指定方式支付本服务的费用。

第9条 替代设备

在用户寄存对象设备期间，本公司不提供替代设备和借出设备等。

第10条 零件

- 1.本公司根据自身判断，在通过本服务进行修理时，可能会使用再生零件或替代零件。
- 2.在本服务中更换或拆下的零件由本公司回收。该零件的所有权在更换的同时转移给本公司，根据本公司的判断进行再生、利用、废弃等。
- 3.本公司会为本服务的存续尽最大努力，但因不可避免的零件不足或停产，则可能无法提供本服务。

第 11 条 保修

1.自修理完成之日起 30 天内同一部位因同一事由发生故障，本公司判断认为需要修理时，如果自再次故障之日起 1 周内用户委托再次修理的，将免费进行再次修理等。

2.进行更换时，从更换完成之日起 30 天内更换品发生故障的，本公司判断认为需要修理时，如果自该更换品发生故障之日起 1 周内用户委托修理，将免费进行修理等。

3.非质保条款

即使在前两款的期间内，以下情况也需要收费。

(1) 因人为原因导致的故障，包括但不限于以下情况。

因使用中的错误、其他设备引起的故障、不当的修理、改造而造成的故障、损坏；交付给用户后由于移设、运输、掉落等造成故障、损坏；

(2) 不可抗力造成的故障，包括但不限于以下情况。因火灾、地震、风灾水灾、雷击及其他自然灾害、公害、盐害、煤气灾害、异常电压等造成故障或损坏

(3) 更换消耗磨损零件，更换污损零件；

(4) 购买时的发票等有效单据及交易记录丢失或质保卡与发票信息不一致，有效单据及交易记录与修理产品型号不一致或有篡改痕迹；

(5) 因不符合说明书或用户手册的使用、维护、设置或保管不当造成的故障；(6) 超出本产品正常使用方法，包括但不限于因不合理使用而造成的本产品的故障或损坏、因碰撞、掉落等造成的故障；

(7) 在未经本公司授权，非正规修理公司进行拆解或修理而造成的故障；

(8) 恶意篡改质保卡内容和信息，包括因破损、篡改等而无法确认产品信息、质保信息；

(9) 非因本产品的原设计、制造、质量等问题而产生的故障；

(10) 擅自将本产品用于商业用途，超出本产品规定使用范围。

如果确认存在上述情况，则即使在质保期内也不在质保范围内。如需修理，请用户自行承担修理费及邮寄费。

第 12 条 寄存品的保管

1.在本公司通知用户可以交付寄存对象设备的日程后，自通知之日起的 6 个月以内（以下称为“保管期间”），如果用户没有取回对象设备，则用户除了第 7 条的费用之外，应根据本公司的请求，及时向本公司支付保管及处理所需的费用。如果超过保管期间，用户仍未取回该对象设备，则该对象设备的所有权将转移给本公司，本公司可以按照本公司规定的方法处理该对象设备。即使本公司做出相关处理，用户购买的服务也不会进行解约、退款。

2.以更换方式提供本服务时，在本公司规定的处理完成，将更换后的对象设备交付给用户时，视为已进行更换，更换前的对象设备的所有权由用户转移给本公司，更换后的对象设备的所有权由本公司转移给用户。

第 13 条 应急措施

即使在本公司寄存的对象设备被发现存在安全方面的严重故障或问题等时，用户也不希望修理的情况下，则本公司将根据自身判断，为了确保用户的安全，可能会对寄存的对象设备采取应急措施后再返还。相关应急措施包括抑制或停止对象设备动作的措施。

第 14 条（联系方式的变更）

- 1.如果用户的地址、电话号码等联系方式在完成提供本服务前发生变更，请及时与本公司指定的窗口联系。
- 2.即使发送的货物由于收件人不明等原因未能送到用户手中，本公司也会在货物送达用户告知的地址时，视为已经送达。
- 3.即使向用户提供的电话号码发送的短信等因收件人不明、互联网、线路方面的问题等未能送达，本公司也会将短信发送到用户告知的电话号码等联系方式时，视为已送达。

第 15 条 数据的处理

- 1.本公司为了实施本服务，可能会阅览、执行、临时复制与用户寄存的对象设备相关的数据（以下称为“本数据”）。本公司不将本数据用于本服务以外的其他目的。
- 2.除前款规定外，本公司在提供本服务的过程中，不负责复制、备份、恢复本数据等。建议用户在修理前自行备份数据。修理可能导致用户自身取得的数据丢失，本公司不对修理过程中丢失的数据负责。
- 3.如果本公司判断认为本服务需要，则可能会对对象设备的记录介质进行初始化、更换、恢复出厂状态等操作。此时，本数据可能丢失。此外，本公司在处分对象设备时，不会复制或备份任何本数据，而可以将其删除或不可视化处理。
- 4.在本服务的操作过程中会注意小心处理，但即使在前款以外的情况下，在操作过程中也可能会发生本数据的损坏、丢失等情况。本公司对本数据的损坏、丢失等概不负责。

第 16 条 服务的停止和合约的解除

用户出现下列情形时，本公司可能会停止提供本服务或解除本服务的合同。

- （1）用户违反本规约；
- （2）延迟履行或不履行费用等的支付；

- (3) 无法与用户指定的联系方式取得联系；
- (4) 发现用户提交了虚假或与之类似的不正确内容；
- (5) 用户提交的信息发生了变更，但其未提交变更报告；
- (6) 用户死亡；
- (7) 本公司认为难以继续与用户进行交易的其他情况。

第 17 条 期限利益

如果本服务停止提供或者与本服务相关的合同被解除，用户将丧失期限利益，并且在相关本服务停止提供或者与本服务相关的合同被解除之日前所产生的与本服务相关的对本公司的全部债务，用户应以本公司指定方式一次性支付。

第 18 条 服务的废止

本公司废止本服务时，应提前适当的期间告知用户。根据废止的时间，可能会存在无法接受本服务的情况。

第 19 条 个人信息的处理

关于用户个人信息的处理，请确认本公司的隐私政策。

<https://help.lovot.com.cn/privacy-policy/>

第 20 条 咨询窗口

请在微信上扫描以下二维码，与本公司微信（LOVOT 客服）联系。



第 21 条 通知

1. 本公司通过向用户登录的电话号码发送短信或在本公司微信官网等官方渠道刊登的方式来通知、联系用户。在发送相关信息或刊登时，视作已经通知到用户。
2. 即使发送的货物由于收件人不明等原因未能送到用户手中，本公司也会在货物送达用户所告知的地址时，视为已经送达。
3. 即使向用户提供的电话号码发送的短信等因收件人不明、互联网、线路方面的问题等未能送达，本公司也会将短信等发送到用户告知的电话号码等联系方式时，视为已送达。

第 22 条 变更

1. 本公司可能会对本规约进行变更。
2. 本规约适用于用户委托本服务的时点。用户在委托进行本服务时，请务必事先确认此时适用的本规约。

第 23 条 免责

1. 除本公司故意或严重过失外，本公司提供本服务所承担的责任仅限于本规约规定的内容，对于因特殊情况给用户造成的损害、用户的利益损失、因第三方向用户提出索赔而造成的损害、因本服务的中断、停止或废止而使用户无法使用本服务所造成的损害、因用户无法使用委托本服务的产品或其更换品所造成的损害，本公司概不负责。
2. 除本公司故意或严重过失外，即使本公司对用户承担与提供本服务有关的损害赔偿 responsibility，本公司的责任也应以与用户委托本服务的对象产品价值相当的金额为上限。另外，产品的价值是以折旧后的剩余价值或发生损害时在市场上买卖同等性能的商品价值为基准计算得出。

第 24 条 一般条款

1. 用户不得将本规约所产生的权利义务转让给第三方。
2. 关于《轻松入门指南》、《使用手册》等的质保规定，如果本《修理规约》记载的事项和其他合同的内容存在矛盾或不一致，优先适用本规约的内容。应按照本规约进行解释。
3. 本规约以中国法为准据法。
4. 关于本规约的相关诉讼，根据诉讼金额由本公司所在地的法院管辖。

创建日期：2023 年 6 月 15 日