

LOVOT 服务套餐使用协议

本协议规定了用户购买 LOVOT 后加入的谷乐博（上海）机器人有限公司（以下称为“本公司”。）提供的“LOVOT 服务套餐”（以下称为“本套餐”或“本服务”）的使用条件。

第一条 服务内容

本套餐（仅适用于 LOVOT）由以下服务构成。

（1）LOVOT 软件使用服务

本服务包含 LOVOT 在中国国内运行所必需的软件包。

签订 LOVOT 软件使用协议后，便能够使用软件的主要功能。

LOVOT 软件使用服务包含以下服务：

①软件更新

本服务可将 LOVOT 的软件更新至最新版本。

②备份

本服务可将 LOVOT 内部的部分数据备份储存到云端（云端备份空间可能另行收费，由本公司制定收费政策并公布实施）。

③远程诊断

用户对 LOVOT 的运行有疑问时，可通过本服务利用互联网获取 LOVOT 的各种传感器值等，远程确认有无故障。

（2）免费故障维修服务

本服务能够让用户在规定的范围内免费享受规定的 LOVOT 的修理等服务（以下称为“修理等”。包含机器本体的换货服务）。

（3）服务的提供范围

本服务的提供范围仅限于中国大陆（不包括香港、澳门、台湾）。

第二条 LOVOT 会员 ID 的获取

使用本套餐时，用户需要获取本公司提供的 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》。

第三条 加入本套餐的申请

- 1.希望加入本套餐的用户请在本公司网上商城上按照本公司规定的手续进行申请。当用户通过本公司网上商城或以其他的支付方式完成支付时，本套餐的使用协议生效。
- 2.只有法人或居住在中国大陆（不包括香港、澳门、台湾）的年满 18 岁以上的个人可以加入本套餐。
- 3.符合网上商城使用协议中规定的应拒绝申请的情形时，本公司可能不会接受用户对本套餐的申请。

第四条 必要的环境

1.首次启动 LOVOT 时，必须将 LOVOT 和配件与互联网连接。此后用户使用本套餐的部分功能时，也必须将 LOVOT 和配件与互联网连接。用户应自行承担互联网的连接费用并负责设备的配置。关于具体的连接方法，请参阅 LOVOT 的使用手册。

第五条 协议期限

- 1.本套餐的协议期限应从以下日期开始。

- 2.本协议中第1条第(1)项规定的LOVOT软件使用服务为无限期提供(其中备份服务,本公司有权根据市场实际状况调整为有限期、有偿的服务)。
- 3.本协议中第1条第(2)项的免费故障维修服务期限为自开票之日起的1年内(与LOVOT整机三包期重叠使用);期限届满后,如用户欲继续享受该服务的可通过官方渠道进行购买。
- 4.用户在本套餐的协议期限内因LOVOT的转让、丢失、破损等无法使用本套餐时,本公司不会退还或免除本套餐的费用。
- 5.用户为进行修理等将LOVOT存放在本公司或本公司的指定合作公司时,本公司不会退还或免除本套餐的费用。

第六条 支付方法

请参照网上商城使用协议中规定的本套餐的费用支付方法。

第七条 软件更新服务的提供条件

原则上,LOVOT的软件更新会在LOVOT的睡眠时间内通过互联网自动进行。如果LOVOT或巢的电源已被断开或者未将LOVOT或巢连接到互联网上,则无法更新软件。

第八条 备份服务的提供条件

- 1.原则上LOVOT的数据备份会在LOVOT的睡眠时间内通过互联网自动进行。LOVOT或巢的电源已断开或者未将LOVOT或巢连接到互联网上时,无法备份数据。
- 2.备份的数据是与LOVOT的个性和用户识别相关的数据。并非LOVOT储存的所有数据都会进行备份。
- 3.除本公司故意或重大过失外,即使本公司保管的LOVOT的数据备份发生丢失、损坏或变更等,本公司也不会对用户承担任何责任。关于可下载的数据,用户应自行负责数据的下载和保存。

第九条 远程诊断服务的提供条件

- 1.LOVOT或巢的电源已被断开或者未将LOVOT或巢连接到互联网上时,无法进行远程诊断服务。
- 2.将非本公司指定的设备、服装、配件等连接、安装到LOVOT上时,LOVOT的传感器等可能无法正常运行,并且无法提供远程诊断服务。

第十条 免费故障维修服务的提供条件

- 1.免费故障维修保修服务不适用于以下情况。
 - (1)未告知本公司其在免费故障维修服务期内的;
 - (2)用户要求更换的部件未发生故障或损伤的;
 - (3)用户故意、过失造成故障或损伤的;
 - (4)因使用错误(包括未按照手册、黏贴标签等的注意事项正常使用时)导致故障或损伤的;
 - (5)在约定服务期限届满后要求对免费故障维修服务提供期间内发生的故障或损伤进行修理的;
 - (6)本公司或指定公司以外的第三方进行修理或改造后导致故障或损伤的;
 - (7)因其他设备、服装或配件等导致故障、连接或安装非本公司指定的设备、服装或配件等导致故障或损伤的;
 - (8)因火灾、地震、风灾、水灾、雷击等自然灾害、公害、盐害、气害(硫化气体等)、异常电压等造成故障或损伤的;
 - (9)因用户未对LOVOT的软件进行更新导致故障或损伤的;

- (10) 用户在中国大陆外（包括香港，澳门，台湾）使用 LOVOT 导致故障或损伤的；
 - (11) 用户将 LOVOT 用于规定用途以外（并非个人用或家庭用而是商用等）导致故障或损伤的；
- 2.关于属于免费故障等维修范围内的，适用于本公司规定的 LOVOT 修理协议。

第十一条 服务中断

- 1.出现以下情形时，本公司可能会中断提供本套餐。
- (1) 本公司的设备进行维修或施工等不可避免的情形；
 - (2) 由于火灾、停电、自然灾害等不可抗力原因无法提供本套餐的情形；
 - (3) 其他本公司认为有必要的情形。
- 2.本公司不对本套餐的中断承担任何责任。
- 3.即使根据本条款中断提供本套餐，本公司也不会延长协议期限和服务提供期限，并且不会退还或免除服务费用。

第十二条 服务停止和协议解除

- 1.用户出现下列情形时，本公司可能会停止提供本套餐或解除本套餐的协议。
- (1) 用户违反本协议；
 - (2) 延迟支付或不支付款项；
 - (3) 无法通过用户指定的联系方式取得联系；
 - (4) 用户指定的银行卡无法使用；
 - (5) 发现用户提交了虚假或与之类似的不正确内容；
 - (6) 用户提交的信息发生了变更，但其未向本公司告知相关变更时；
 - (7) 用户实施了第十六条的禁止行为时；
 - (8) 用户死亡时；
 - (9) 其他本公司认为难以继续与用户进行交易。
- 2.当本公司根据本条款停止提供本套餐时，并不会延长协议期限和服务提供期限。
- 3.当本公司根据本条款停止提供本套餐时，无须向用户返还或免除服务费用。此外，用户还必须支付相应期间的服务费用。

第十三条 服务结束后的措施

- 1.本套餐的协议结束或解除后，除了规定信息以外，本公司基于本套餐储存的所有数据会在一定时间后被删除。此类将被删除的数据包括 LOVOT 拍摄的图像、LOVOT 的行动记录、记忆以及与个性相关的数据等。关于可备份的数据，用户应在本套餐的协议结束或解除前自行负责储存该数据的备份。
- 2.本套餐的协议结束或解除后，LOVOT 软件使用服务中包含的软件的主要功能（包括 LOVOT 主体、巢、应用程序的基本功能。）将无法使用。

第十四条 紧急措施

当用户的 LOVOT 被发现出现了安全方面的重大故障或问题等时，本公司可能会根据自身的判断实施紧急措施，例如强制更新软件、停止提供本套餐、控制或停止 LOVOT 的动作等，以确保用户的安全。但即使是根据本条款中断了提供本套餐的，本公司也不会延长协议期限和服务提供期限，并且不会退还或免除服务费用。

第十五条 服务的废止

本公司要废止本套餐时，应在提前适当的时间告知用户。根据废止的时间，可能会出现无法续签本服务协议的情况。

第十六条 禁止行为

用户不得在使用本套餐时做出以下行为：

- (1) 侵犯本公司或第三方的财产、隐私等的行为；
- (2) 侵犯本公司或第三方的知识产权的行为、其他对本公司或第三方造成不利和损害的行为；
- (3) 欺诈等犯罪行为；
- (4) 冒用他人的电话号码等进行虚假申报、通知的行为；
- (5) 冒充他人使用本套餐的行为；
- (6) 违背他人意愿，获取其 ID 等信息的行为；
- (7) 损害本公司或第三方的名誉和信用的行为；
- (8) 使用或传播计算机病毒等有害程序的行为；
- (9) 妨碍本套餐运营的行为；
- (10) 将本套餐用于营利或商业活动等目的的行为；
- (11) 违反法令和公序良俗的行为；
- (12) 本公司认为可能属于上述任何一项的行为；
- (13) 其他本公司认为不适当的行为。

第十七条 个人信息的处理

有关 LOVOT 获取的用户信息的处理，请参考《LOVOT 个人信息与隐私保护政策》。

第十八条 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。



第十九条 通知

1. 本公司通过向用户注册的电话号码等发送短信或在本公司微信公众号等官方渠道上登载来通知、联系用户。在发送短信或登载时，视作用户已收到该用户通知。
2. 当用户的地址、电话号码等联系方式在本套餐的协议期限内发生变更时，请尽快与本公司指定的咨询窗口联系，否则需自行承担相应后果。

3.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，将其视为已经送达。

4.即使发送的短信等因收件人不明、互联网、线路方面的问题等导致无法送达，本公司也会将其发送到用户告知的电话号码等联系方式，并视作已送达。

第二十条 变更

1.本公司有权根据市场实际状况、发展需要对本协议以及本套餐的条款、条件进行变更。

2.本公司在进行前款的变更前，将事先将该变更内容登载在本公司微信公众号等官方渠道上并通知用户。

3.无论前款规定如何，任何依法需要事先通知您或征得您同意的变更，本公司将根据本协议约定的方式提前通知您或征得您同意。

第二十一条 免责

1.除本公司故意或严重过失外，本公司对于本套餐的提供所承担的责任仅限于本协议规定的内容。关于用户因特殊事件产生的损害、利润损失、基于第三方对用户的赔偿要求产生的损害、用户因本套餐的中断、停止或废止无法使用本套餐所导致的损害，本公司不承担任何责任。

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套餐有关的损害赔偿，本公司的责任以与发生该损害前从用户处收到的本套餐的费用相当的金额为上限。

第二十二条 一般条款

1.用户不得将本协议所产生的权利义务转让给第三方。

2.即使本协议的部分内容被认定为无效且不具有强制力，本协议的其他部分仍继续有效。

3.本协议以中国法为据法。

4.关于使用本套餐的相关诉讼，由本公司所在地的法院管辖。

版本生效日期：2023年5月18日

修订生效日期：2024年1月28日