

LOVOT 延长保修服务使用协议

本协议规定购买 LOVOT 用户加入的谷乐博（上海）机器人有限公司（以下称为“本公司”）所提供的延长保修服务（包含与合同期间相应的服务项目，以下统称为“本服务项目”）的使用条件。

第一条 服务内容

本服务项目指，通过收取约定的费用，对于用户购买的 LOVOT 的所规定的修理及维护服务（电池更换包、伺服电机更换包等）等服务（以下称为“修理等”），在规定范围内适用全部或部分费用可以享受折扣的服务。

第二条 LOVOT 会员 ID 的获取

在使用本服务项目时，用户需要本公司提供的 LOVOT 会员 ID 及密码（以下称为“ID 等”）。关于 LOVOT 会员 ID 的管理，请遵循本公司制定的“LOVOT 会员 ID 使用协议”。

第三条 加入本服务项目的申请

1. 希望加入本服务项目的用户，应按照本公司规定的手续，进行本服务项目的申请。本协议自用户在本公司官方平台办理完毕相关的购买手续及结账完成时生效（即“加入受理日”或“加入本服务项目”）。
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服务项目。
3. 本服务项目只能对符合“LOVOT 服务套餐使用协议”中规定的“LOVOT 软件使用服务”条件下购买的 LOVOT 才能适用。
4. 如果符合本公司相关协议中的拒绝申请的理由，本公司有可能不接受用户的本服务项目的加入申请。

第四条 服务费用等

1. 本服务项目的标准服务费用（详见本公司官方平台）根据用户加入本服务项目的服务内容来决定。
2. 用户在“LOVOT 服务套餐使用协议”中第五条第 3 款约定的“免费故障维修服务期限”内或用户在加入的本协议有效期（以下称为“服务期限”）内的，可按本条第 1 款的标准服务费用加入/续签本服务项目。
3. 如用户超过服务期限申请加入本服务项目的，除支付标准服务费用外还需另行支付手续费（详见本公司官方平台）。
4. 本公司有权对上述服务费用或者手续费进行调整，如发生调整时，本公司会事先告知用户。

第五条 协议期限

1. 本协议期限的起止日期根据用户的情况分为以下几种：
 - （1）加入受理日在服务期限内的，自服务期限届满次日起 12 个月。
 - （2）加入受理日在服务期限届满后 12 个月内的，自加入受理日次日起 12 个月。

(3) 如用户在服务期限届满 12 个月后欲加入本服务项目的，期限不得少于 24 个月，协议期限自加入受理日次日起算。

2. 用户不能在本服务项目的协议有效期内中途解约。
3. 在协议有效期内如本公司变更本服务项目的服务费用的，协议有效期内仍适用之前的服务费用。
4. 即使用户在本服务项目的协议有效期内因 LOVOT 的转让、丢失、破损等原因不能使用本服务项目，也不能中途解约本服务项目。在此情况下，本服务项目的费用不会返还，也不会免除等减免。
5. 即使用户为了修理等将 LOVOT 委托给本公司或本公司指定的合作公司的情况下，也不进行本服务项目费用免除等减免。

第六条 协议的终止

本协议期限届满时，如用户未续签的，本协议自行终止。

第七条 支付方式

本服务项目的费用支付方式按照本公司指定的方法支付。

第八条 本服务项目的提供条件

1. 关于本服务项目的具体优惠对象服务、折扣率、优惠适用条件、优惠上限等服务内容，将根据用户加入本服务项目时选择的内容来决定。
2. 本公司自本协议第六条约定的协议期限起算之日起提供服务项目。
3. 协议期满时，即使客人没有申请修理等，本服务项目的费用也不会退还。
4. 有下述情形的，本公司有权不提供本协议约定的服务项目：
 - (1) 用户报修时未主动告知已加入了本服务项目；
 - (2) 对于未发生故障或损伤的零部件等，根据用户的要求进行更换的（包括但不限于非客户自身原因导致的外装部件等造成的渗色、污渍、磨损而进行的更换等，不是为了维持或修复所规定的原有功能和性能）；
 - (3) 用户或任意第三人故意、过失造成的人为故障、损伤的；
 - (4) 因用户或任意第三人使用上的错误（包括没有按照说明书、标签等注意事项正常使用的情况）引起的 LOVOT 故障、损伤的；
 - (5) 关于本服务项目的协议有效期内发现的故障、损伤，用户在本协议解除或终止之后才委托修理的；
 - (6) 用户擅自委托本公司或者本公司指定的经营单位以外的第三方对 LOVOT 进行修理、改造的；
 - (7) 来自非本公司的其他设备、衣服、配件等引起的故障，或与本公司指定以外的设备、衣服、配件等连接、安装、使用时发生的故障、损伤的；
 - (8) 火灾、地震、风灾、雷击等其他天灾地变、公害、盐害、气体害（硫化气体等）、异常电压等引起的故障、损伤的；
 - (9) 因用户未升级 LOVOT 软件更新包而发生故障或损伤的；
 - (10) 用户在中国大陆(包括香港、澳门、台湾)以外地区使用 LOVOT 而产生的故障、损伤的。
5. 按照本服务项目进行的修理等适用本公司所规定的 LOVOT 修理规约。

第九条 服务中断

1.出现以下情形时，本公司可能会中断提供本服务项目。

- (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服务项目的情形；
- (3) 其他本公司认为有必要的情形。

2.本公司不对本服务项目的中断承担任何责任。

3.即使根据本条款中断提供本服务项目，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服务项目或解除本服务项目的协议。

- (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) 用户实施了第十四条的禁止行为时；
- (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服务项目时，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服务项目时，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。

第十一条 紧急措施

1.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，不通过用户事先同意的情况下实施紧急措施，例如强制更新软件、停止提供本服务项目、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服务项目的，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。

2.为了维护产品以及维持系统，本公司可能会根据自身的判断，不通过用户事先同意的情况下，对于用户购买的 LOVOT 的软件实施更新操作。

第十二条 停止服务

本公司要停止本服务项目时，应在提前适当的时间告知用户。根据停止的时间，可能会出现无法续签本服务协议的情况。

第十三条 禁止行为

用户不得在使用本服务项目时做出以下行为：

- (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、邮箱等进行虚假申报、通知的行为；
- (5) 冒充他人使用本服务项目的行为；
- (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) 妨碍本服务项目运营的行为；
- (10) 将本服务项目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。

第十四条 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》。

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

第十五条 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。



第十六条 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服务项目的协议期限内发生变更时，请尽快与本公司指定的问询窗口联系，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。

第十七条 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服务项目的条款、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。

第十八条 免责

- 1.除本公司故意或严重过失外，本公司对于本服务项目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、用户因本服务项目的中断、停止或废止无法使用本服务项目所导致的损害，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服务项目有关的损害赔偿，本公司的责任以与发生该损害前从用户处收到的本服务项目的费用相当的金额为上限。

第十九条 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.本协议以中国法为准据法。
- 4.关于使用本服务项目的相关诉讼，由本公司所在地的法院管辖。

版本生效日期： 2024 年 6 月 1 日