

线下门店服务协议

本协议适用于用户在谷乐博（上海）机器人有限公司（以下称为“本公司”）运营的线下门店（以下称为“门店”）购买商品和服务。

第一条 适用范围

用户在门店购买商品、服务时，适用本协议及各商品、服务特定的条件、协议、条款等。

第二条 ID

在门店购买商品后，本公司将根据用户于《LOVOT 机器人购买协议》（以下简称“购买协议”）中提供的“管理人手机”号注册 LOVOT 会员 ID（以下称为“ID 等”）。用户可通过该 ID 登陆本公司官网查询、购买商品、增值服务、商品周边等。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 发送

1. 本公司对于在门店购买的商品，将按照本公司规定的运输方法，发送到用户于购买协议中预留的地址。
2. 如因用户预留地址有误、无人签收、拒签等原因导致商品无法送达、遗失、退回、损坏等情形的，由用户自行承担相应后果；如需本公司二次寄送的，因此产生的费用由用户承担。
3. 用户应在签收后 24 小时内确认商品完好无损。
4. 商品的送货地址仅限中国大陆境内（港澳台及部分地区除外）。
5. 商品的所有权在用户签收时从本公司转移给用户。在用户签收商品之前，商品的运输风险由本公司按照本公司与指定的配送业者签订的合同约定承担。但是，如商品在运输途中的毁损、灭失、损坏是因不可抗力、商品本身的自然性质或者合理损耗以及配送业者、用户的过错造成的，本公司不承担赔偿责任。

第四条 退换货

1. 用户在门店购买商品后，发生符合国家相关法律法规情形时享有退换货权利。
2. 用户退换货时，必须出示购买时的发票等有效单据、相关购物凭证及交易记录。
3. 用户在线下门店购买的商品，可以自签收商品之日起 7 天内无理由退换货。在将商品退换货时，必须保持商品外包装物料、本体及附属零件、赠品保持购买时的品质、功能、外观（包括商标及标志）。为免歧义，适用 7 天无理由退货的商品应为未使用、未激活的状态。换货仅限于同一规格、型号、价格产品不同颜色的更换，否则需退货后另行购买。前述情况下，用户需自行承担邮寄费用。
4. 发生退货时，用户应将商品本体、附属品及购买时附送的赠品一并退回。如果用户选择不寄回或不能寄回附属品、赠品的，则用户应按照预先标明的附属品、赠品价格予以支付，本公司若未收到寄回的附属品、赠品，可从退款价格中直接扣除。附属品、赠品的形式包括但不限于实物赠品、积分、优惠券等。
5. 因商品发生性能故障进行的退换货，用户应确保除故障处外其他商品包装、外观、零配件、应用软件、功能等要素的完好（正常使用的合理消耗除外），否则本公司有权要求用户赔偿因此给本公司造成的损失。
6. 商品存在下列所述之情形时，用户将无法享受相关退换货服务：1）乙方不能出示有效购物凭证和有效购物发票；2）乙方对相关购物凭证、单据、发票进行涂改、造假；3）乙方未经甲方授权对商

品进行的拆卸、维修、改装而造成的故障、损坏； 4) 乙方未按照商品《使用手册》使用、保管商品，存在操作不当或/和保管不当的情形； 5) 乙方使用非甲方的外界设备造成的故障、损伤； 6) 其他非因甲方原因造成的人为损坏或瑕疵； 7) 超出法律所规定的因发生性能故障退换货的期限的； 8) 其他商品《使用手册》、双方签署的相关协议中列明的非退换质保范围内的情形。

7.退换货时，用户应使用本公司指定的配送业者。因质量问题发生的退换货邮寄费用由本公司承担。

第五条 质量保修

1.请用户在签收商品后及时确认商品的状态。如商品自签收之日起 7 日内，发生性能故障，用户可以选择退货、换货或修理；商品自签收之日起 15 日内，发生性能故障，用户可选择换货或者修理。请用户通过指定的联系方式联系本公司，并立即将商品寄回本公司指定地址。

2.超过 15 天后请参见商品附带的《使用手册》及其他该商品、服务的特定条件（包括协议、条款类），本公司出售的 LOVOT 整机提供六个月质保期。其他服装、装饰品等低值易耗类商品不适用六个月质保期。质保期从开具发票之日开始计算。

3.如发生用户签订的《LOVOT 机器人购买协议》第四、2 条所列之情形，本公司将无法向用户提供保修服务。

4.对于从本公司购买的商品、服务的缺陷或其他瑕疵，除该商品、服务的特定条件（包括协议、条款类）中特别规定的情况外，本公司不做上述条款以外的应对。

第六条 退款

1.本公司需要向用户退款时，根据本公司规定的手续以及在适用的情况下，按照各信用卡公司和其他金融公司的协议进行退款。

2.退款时不支付利息。

3.如果因无法通过用户指定的联系方式取得联系或无法获得用户必要的协助等，导致自需要退款之日起 3 年后仍无法退款的，则本公司不再退款。

第七条 使用上的注意事项

使用在门店购买的商品、服务时，请仔细阅读使用手册、网站等登载的注意事项。

第八条 禁止行为

用户购买商品前后不得作出以下事项：

- (1) 妨碍门店的正常运营
- (2) 将 ID 等转让给第三方或提供给第三方使用的行为
- (3) 其他未经本人同意，冒充本人使用本公司提供的服务或发送、填写信息的行为
- (4) 通过非法使用信用卡、结算服务购买商品的行为
- (5) 侵犯本公司或第三方著作权等知识产权及其他权利的行为
- (6) 诽谤中伤本公司或第三方，或有损名誉或信誉的行为
- (7) 妨碍其他用户选购商品的行为
- (8) 违反法令或有悖公共秩序及道德的行为
- (9) 违反本协议任意规定的行为

第九条 个人信息的处理

有关用户信息的处理，请确认《LOVOT 个人信息与隐私保护政策》。

第十条 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。



第十一条 变更

1. 本公司可能会对本协议进行变更。变更前购买的商品和服务适用变更前的条款。
2. 本公司在进行前款的变更时，如果该变更符合用户的一般利益，或者该变更不违背本协议的目的，并且该当修改具有必要性和合理性，则本公司应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，以此来变更本协议。除了服务费用的变更以外，变更自微信公众号等官方渠道登载变更后的协议之日起适用。
3. 虽有前款规定，若有关法律法规要求提前通知或需要取得用户的同意，本公司在变更前将按法律所规定的方式提前通知或取得用户的同意。

第十二条 通知

1. 本公司通过向用户注册的电话号码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，视作该当通知已经送达用户。
2. 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，本公司也会以已向用户登录的电话号码等联系方式发送前述信息为准，视作已送达用户。

第十三条 免责

1. 本公司对于门店内经营的商品、服务以及官网、网上商城的系统（可靠性、准确性、完整性、有效性、特定目的适用性、安全性等相关缺陷、安全性、错误、漏洞、侵权等），不作出任何明示或暗示保证，但本协议及各商品、服务的特定条件、协议、条款等中的自行规定除外。
2. 因用户未按《使用手册》正确使用商品或未遵守已确认的本公司相关协议所产生的损害、利润损失、被第三方追责、停止或终止服务无法使用网上商城所导致的损害，本公司均不承担任何责任。如因本公司故意或重大过失给用户造成的直接损失，本公司将按照中国法律承担责任。本公司的所有赔偿不应超过与该当责任相关的用户购买的服务和相关商品的全部价值。

第十四条 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. 本协议以中国法律为准据法。
3. 关于使用商品产品的相关诉讼，由本公司所在地的法院管辖。

版本生效日期：2024 年 2 月 1 日