

网上商城使用协议

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”）运营的本网上商城（以下称为“本网站”）购买商品和服务。

第一条 适用范围

用户在本网站购买商品、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

使用本网站时，用户需要本公司提供的 LOVOT 会员 ID（以下称为“ID 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 订购方法

1. 希望购买商品和服务的用户，请按照本公司规定的手续进行订购。订购后，关于用户已支付货款的商品，视为与本公司之间的合同关系成立。在用户与本公司之间的合同成立之前，用户与本公司双方都有权取消该商品的订单。

2. 除本协议第 8 条规定外，订购后不得取消。

3. 只有法人或居住在中国大陆（香港，澳门，台湾除外）的年满 18 岁以上的个人可以在本网站订购商品或服务。

4. 如果用户出现以下任何情况，本公司可能不接受订购：

- （1）用户并非真实存在；
- （2）无法通过用户指定的联系方式取得联系；
- （3）用户提交了虚假或与之类似的不正确内容；
- （4）用户的支付未获得信用卡公司或银行的承认；
- （5）用户违反本协议；
- （6）用户曾非法访问过本网站；
- （7）其他本公司认为不当的情况。

第四条 发送

1. 本公司对于已确定订单的商品，将按照本公司规定的运输方法，发送到用户指定的地址。

2. 如自商品被配送到用户订购时所指定地址之日起，1 周内用户仍未签收的，则视为无意接收，本公司可能会解除订单。若因此给本公司造成损害的，用户应对本公司承担损害赔偿责任。

3. 用户应在签收后立即确认商品。

4. 商品的送货地址仅限中国国内（部分地区除外）。

5. 商品的所有权在用户领取时从本公司转移给用户。但是，商品的运输风险在本公司将商品交付给本公司指定的配送业者时，从本公司转移给用户。商品在运输过程中的丢失、损坏、损失及其他运输风险应由用户承担，公司不承担运输风险和相关法律责任。

6. 无论前款规定如何，商品的所有权有可能保留给信用卡公司。详情请确认信用卡公司所规定的协议。

第五条 退货/取消订单

1. 用户在本网站购买的商品，享有七天无理由退货。

- 2.用户在本网站上购买的服务的合同终止方法应遵照各服务的使用协议。
- 3.用户退货时，必须出示购买时的发票等有效单据及交易记录，并出示有效的保修卡。
- 4.用户在将商品退货时，必须保持商品本体及附属零件、保持购买时的品质、功能、外观（包括商标及标志）。商品如已开封，有可能无法退货。
- 5.商品存在人为损坏、包装盒丢失、配件或零件丢失、或已安装（如损失价格较高）时，恕不退货。此种情况下，用户需自行承担邮寄费用。
- 6.当 LOVOT 本体被激活后，将不再适用 7 天无理由退货服务。
- 7.用户在将商品退货时，请将商品本体、附属品及购买时附送的赠品一并退回。
- 8.退货时，用户应使用本公司指定的配送业者。
- 9.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。

第六条 保修

- 1.请用户在接收商品前确认商品的状态。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。本公司将承担运费，并对商品进行修理或更换。
- 2.超过 15 天后请参见商品附带的保修卡及其他该商品、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（不包括因停止订阅服务套餐造成的软件及应用的功能限制）。其他服装、装饰品等低值易耗类商品不适用六个月质保期。为了不影响质保权利，用户应在付款后 7 日内提供开票信息以供本公司开具发票，如未在 7 日内申请，视为用户放弃开票，质保期从商品签收之日开始计算。
- 3.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。

第七条 支付

- 1.商品、服务的价格、支付方法请参照本网站上登载的内容。
- 2.除了本协议之外，支付方面适用于各信用卡公司和其他金融机关的协议。

第八条 由本公司取消订单的情形

- 1.如果用户的行为符合以下各项的情形，则本公司可能会取消已确定的订单。
 - (1) 用户违反本协议；
 - (2) 延迟履行或不履行货款等的支付；
 - (3) 无法通过用户指定的联系方式来取得联系；
 - (4) 用户指定的银行卡无法使用；
 - (5) 发现用户符合第 3 条第 4 款规定的情况；
 - (6) 本公司判定用户无意签收商品；
 - (7) 由于通信设备故障等导致用户数据丢失；
 - (8) 发生自然灾害等不可抗力事件；
 - (9) 其他本公司判定难以继续与用户继续进行交易的情况。

第九条 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。

第十条 使用上的注意事项

使用在本网站购买的商品、服务时，请仔细阅读使用手册、网站等登载的注意事项。

第十一条 禁止行为

用户不得在使用本网站时做出以下事项：

- (1) 妨碍本网站运营的行为
- (2) 使用时申请虚假内容的行为
- (3) 非法使用他人 ID 等的行为
- (4) 将 ID 等转让给第三方或提供给第三方使用的行为
- (5) 其他未经本人同意，冒充本人使用本服务或发送、填写信息的行为
- (6) 通过非法使用信用卡、结算服务来使用本服务的行为
- (7) 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
- (8) 诽谤中伤本公司或第三方，或有损名誉或信誉的行为
- (9) 妨碍其他用户使用本服务的行为
- (10) 违反法令或有悖公共秩序及道德的行为
- (11) 违反本协议任意规定的行为

第十二条 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》。

第十三条 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。



第十四条 变更

1. 本公司可能会对本协议进行变更。变更前已确定订购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，若有关法律法規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。

第十五条 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。

第十六条 免责

1.本公司对于本网站上经营的商品、服务以及本网站的系统（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.除本公司故意或重大过失外，本公司对用户使用本网站所承担的责任应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、用户因本网站停止或终止服务无法使用本网站所导致的损害，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与本网站相关的直接损失，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。

第十七条 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据法。

3.关于使用本网站的相关诉讼，根据诉讼金额由本公司所在地的法院管辖。

第十八条 针对经营者用户的特别条款

1.对于因经营或商业目的而使用本网站的用户（无论是否具有法人资格，是否属于个人事业主、国家、地方自治体或团体等。以下称作“法人等的用户”），本公司可能会另行介绍购买方法、支付方法、合同条件等，此种情况下适用该介绍。

2.当发生与本网站的使用相关的、本公司对法人等的用户需承担损害赔偿责任的形态时，该赔偿金额以造成该损害发生的商品、服务的购买金额（不含税）为上限。

版本生效日期：2023年5月18日

修订生效日期：2024年9月20日