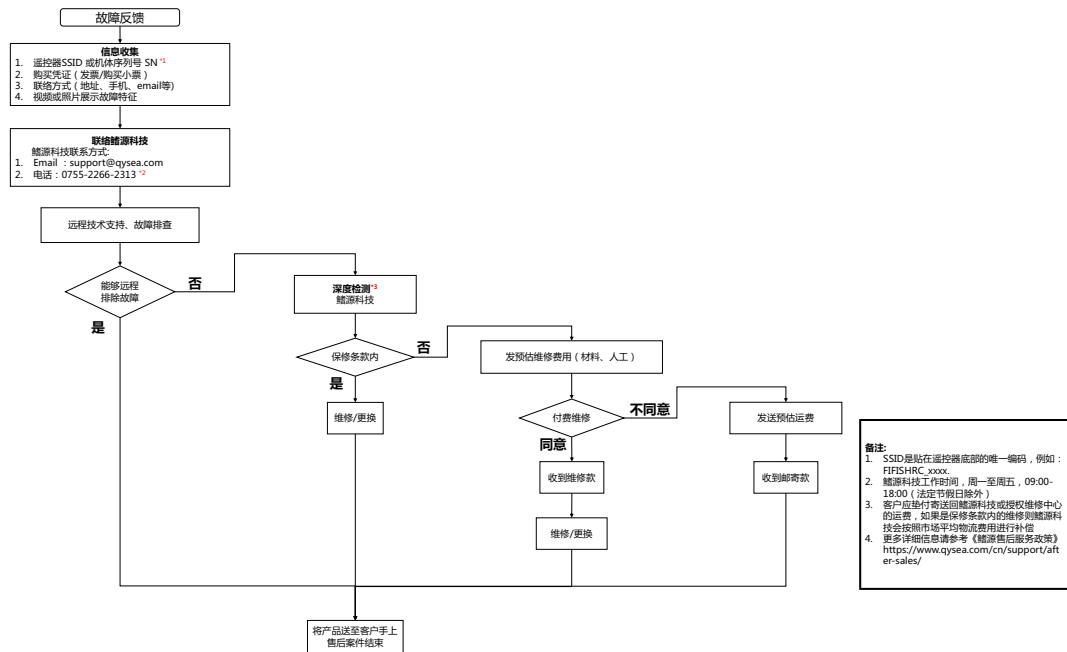


鳍源售后服务政策

V 1.2

售后服务流程



QYSEA 鳍源售后政策包含以下三个部分:

第一部分——通用条款

第二部分——售后服务类型

第三部分——主要元器件保修期



第一部分——通用条款

本鳍源售后政策仅适用于您购买自用而非转售的 FIFISH（飞行鱼）终端产品。本鳍源售后政策的其他语言版本可以从 <https://www.qysea.com/support/after-sales/> 获得。

服务范围

QYSEA 鳍源科技保证，在正常使用情况下，您购买的 FIFISH（飞行鱼）产品在保修期内没有材料和工艺上的缺陷。本产品的保修期从您收到货物后的当日算起，若您无法提供购买发票等有效证据，则执行有偿售后服务。请在“第三部分-售后服务类型”查阅您产品的保修期和售后服务类型。

如何获得售后服务

在保修期间，若产品不能实现所保证的功能，请联系 QYSEA 鳍源科技以获取相应的售后服务。

QYSEA 鳍源科技可能在某些地区不提供售后服务，且售后服务政策的内容也可能因地而异。常规服务范围外的服务可能要收费。如欲了解本地信息，请联系 QYSEA 鳍源科技，售后支持团队（support@qysea.com）。

获得售后服务前的准备工作

在为您的产品获取售后服务之前，请务必按照以下步骤操作：

遵循 QYSEA 鳍源科技的服务流程：

1. 备份产品中包含的所有数据或确保它们的安全；
2. 除航行记录外，请移除设备中所有数据，包括机密信息、专有信息、以及个人信息。若有任何此类信息无法删除，请修改这些信息，防止其他人获取或使其不构成适用法律所定义的个人数据。对于退还的产品或接受保修处理的产品，鳍源不对其中丢失或泄露的任何数据负责，包括机密信息、专有信息、以及个人信息；
3. 在必需的情况下向 鳍源提供所有系统密码；
4. 保证 鳍源能够充分、自由和安全地接入您的设备来提供售后服务；
5. 拆除售后服务覆盖范围外的所有功能部件、零件、可选部件、改动部件和附件；
6. 确保产品或部件没有妨碍其更换的任何法律限制；
7. 产品或部件若非您所有，请从产品或部件的所有者那里获得许可以便 鳍源能向您提供售后服务。

鳍源的解决方案

联系 QYSEA 鳍源科技后，请您详细说明产品存在的问题。

QYSEA 鳍源科技技术支持人员将尝试通过电话、电子邮件、或远程协助来诊断和解决您的问题。QYSEA 鳍源科技，售后支持团队可指导您下载和安装指定的软件更新。

如果通过电话、应用软件更新无法解决您的问题，您需将产品寄回鳍源进行进一步检测。鳍源会按产品享有的保修服务类型安排服务，具体类型在下面“第三部分—售后服务类型”中规定。

更换产品和部件

如果保修服务涉及更换产品或部件，那么被更换的产品或部件将成为 鳍源的财产，而更换的产品或部件将成为您的财产。只有未经改动的 鳍源产品和部件方可进行更换。鳍源提供的更换产品或部件可能不是全新的，但它们肯定处于良好的工作状态，并至少在性能上与被更换件等同。更换的产品或配件在原产品剩余的保修期内享有同等的保修服务。更换产品或部件将绑定新的 S/N。



个人联系信息的使用

如果您根据本保修条款获取服务，即表示您授权 鳍源存储、使用和处理航行日志的信息以及您的联系信息，包括姓名、电话号码、地址和电子邮件地址。鳍源可利用这些信息开展本政策项下的服务。我们可能会联系您，询问您对我们的保修服务是否满意，或就任何产品召回或安全问题向您发出通知。为实现上述目标，您授权鳍源将您的信息转移到我们开展业务的任何国家或地区，并可以将其提供给代表我们的机构。如果法律要求，我们也可以披露这些信息。如欲了解鳍源的隐私政策，请访问 <https://www.qysea.com/cn/privacy-policy/>。

非售后政策保障范围

本政策不涵盖以下情况：

- 发生人为的非产品本身质量问题导致的碰撞、烧毁事故；
- 发生非官方说明书指导的私自改装、拆解、开壳等行为而造成的损坏；
- 未按说明书指导的不正确安装、使用及操作所造成的损坏；
- 在无官方说明指导的情况下，客户自行维修装部件导致的损坏；
- 因非官方说明书指导的电路改造、或电池组、充电器的匹配使用不当导致的损坏；
- 未按产品说明书操作的一切航行和拍摄导致的损坏；
- 在恶劣的环境下操控导致的损坏，如暗流、暗涌、大浪等；
- 在电磁环境复杂或强干扰源环境下操控导致的损坏，如矿区、发射塔、高压线、变电站等；
- 与其他无线设备相互干扰的情况下操控导致的损坏，如发射机、图传信号、Wi-Fi 信号干扰等；
- 在零部件发生老化或损坏的情况下强制航行造成的损坏；
- 与非 FIFISH 认证的第三方部件同时使用时发生可靠性及兼容性问题导致的损坏；
- 在电量不足时、或使用存在质量问题的电池导致放电不足而产生的损坏；
- 产品不间断或无错误的运行；
- 因产品而造成的数据丢失或损坏；
- 任何软件程序，无论随机安装或之后安装的；
- 任何第三方产品（包括那些按您的要求由 FIFISH 提供或集成在 FIFISH 产品中的产品）所导致的故障或损坏；
- 改动或撕下识别标签的产品或部件。

责任限制

FIFISH 仅在下列情况下对产品的丢失或损坏负责：产品已为 FIFISH 所拥有；或产品在 FIFISH 负责运输的途中。

FIFISH 不对产品中包含的任何数据的丢失或泄露负责，其中包括机密信息、专有信息或个人信息。

对于以下情况，无论本文规定的任何救济是否达到其根本目的，也不论索赔是基于合同、担保、疏忽、严格责任或其它责任理论，FIFISH 及其关联企业、供应商、经销商或服务供应商概不负责，即使已获知发生这些情况的可能性，情况也不例外：1) 第三方向您提出损害索赔；2) 您的数据丢失、损坏或泄露；3) 特别的、附带的、间接的或继发的损害，包括但不限于利润、业务收入、商誉或预期可节省金额方面的损失。无论损害基于任何原因，FIFISH 及其关联企业、供应商、经销商或服务供应商的全部责任仅限于您实际遭受的直接损失，并且不多于您购买产品付出的金额。

上述限制不适用于 FIFISH 应依法负责的人身伤害（包括死亡），以及不动产和有形动产的损失赔偿。

某些国家或地区或司法辖区不允许对附带的或后果性的损害有任何的排查或限制，因此上述排除或限制可能不适用于您。



您的其他权利

本保修声明赋予您额外的、特定的权利。您可能还拥有其它法定权利，具体取决于您所在国家/地区或司法辖区的适用法律。依据您与 **FIFISH** 签订的书面协议，您可能还享有其它权利。本保修声明中的任何内容都不影响那些不可通过合同予以免除或限制的法定权利，包括规范消费品销售的法律或法规授予消费者的权利。

*本售后服务政策仅适用于中国（除港、澳、台特别行政区），其他国家及地区以当地售后服务政策及法律



第二部分——售后服务类型

QYSEA 鳍源科技为您提供以下售后服务：退货服务、换货服务和保修服务。详细信息，请联系 QYSEA 鳍源科技售后服务中心或 QYSEA 鳍源科技授权代理商。您还需填写维修申请表，并将待修产品与申请表一起寄回 QYSEA 鳍源科技售后服务中心。

符合以下条件可以申请退货：

✓ 客户收到货物 7 个自然日内，产品外包装、附件、赠品、说明书完整，并且没有任何人为损坏，未被激活使用，不影响二次销售；

✓ 客户收到货物 7 个自然日内，发现产品存在非人为损坏的性能故障。

以下情况我们有权拒绝客户的退货要求：

× 自收货日起超过 7 个自然日后提出退货要求的；

× 退货品不全，外包装、附件、赠品、说明书不完整、或外观人为原因导致受损；

× 退货时无法提供合法的购买凭证或单据，或对单据进行伪造、涂改；

× 发生非产品本身质量问题导致的碰撞、烧毁，以及人为的私自改装、进异物（水、油、沙等）、不正确安装、未按说明书指引使用和操作所造成的商品质量问题；

× 撕毁、涂改标签、机器序列号、防水标记、防伪标记等；

× 因不可避免因素，如火灾、水灾、雷击、交通事故等不可抗力造成损坏的产品；

× 联系 FIFISH 确认退货服务后，没有在 7 个自然日内寄出相应物件；

× 政策所述其他情况。

如符合以下条件之一，可以要求换货：

✓ 客户收到货物 15 个自然日内，发现产品在运输过程中遭受损坏且能提供运输公司提供的货损凭证；

✓ 客户收到货物 15 个自然日内，发现产品在一个或多个重要的方面存在与原产品描述严重不符的情形；

✓ 客户收到货物 15 个自然日内，发现产品存在非人为损坏的性能故障。

以下情况我们有权拒绝客户的换货要求：

× 自收货日起超过 15 个自然日后提出换货要求的；

× 换货时无法提供合法的购买凭证或单据，或对单据进行伪造、涂改；

× 换货品不全、或外观人为原因导致受损；

× 经 FIFISH 技术支持部门检测，本身不存在质量问题；

× 发生非本身质量问题导致的碰撞、烧毁，以及人为的私自改装、进异物（水、油、沙等）、不正确安装、未按说明书指引使用和操作所造成的商品质量问题；

× 撕毁、涂改标签、机器序列号、防水标记、防伪标记等；

× 因不可避免因素，如火灾、水灾、雷击、交通事故等不可抗力造成损坏的产品；

× 联系 FIFISH 确认换货服务后，没有在 7 个自然日内寄出相应物件；

× 因运输导致货损提出换货但未能提供运输公司出具的货损凭证的；

× 政策所述其他情况。

申请保修服务

在产品有效保修期内产品出现性能故障，您可以申请产品保修服务。主要部件保修期限表详见 <https://www.qysea.com/cn/support/after-sales/>。

实行免费保修服务必须符合以下条件：

✓ 自购买产品在规定的产品保修期限内正常使用，出现非人为的性能故障的产品；

✓ 无擅自拆机、无非官方说明书指引的改装或加装、其它非人为引起的故障；

√ 提供有效的购买证明、单据及单号。

以下情况不属于免费产品保修服务的情形：

- × 发生人为的非产品本身质量问题导致的碰撞、烧毁事故；
- × 发生非官方说明书指导的私自改装、拆解、开壳等行为而造成的损坏；
- × 未按说明书指导的不正确安装、使用及操作所造成的损坏或进水；
- × 在无官方说明指导的情况下，客户自行维修及配件导致的损坏；
- × 因非官方说明书指导的电路改造、或电池组、充电器的匹配使用不当导致的损坏；
- × 未按产品说明书操作的一切航行和拍摄导致的损坏；
- × 在恶劣的环境下操控导致的损坏，如暗流、暗涌、大浪等；
- × 在电磁环境复杂或强干扰源环境下操控导致的损坏，如矿区、发射塔、高压线、变电站等；
- × 与其他无线设备相互干扰的情况下操控导致的损坏，如发射机、图传信号、WiFi 信号干扰等；
- × 在零部件发生老化或损坏的情况下强制航行造成的损坏；
- × 与非 FIFISH 认证的第三方部件同时使用时发生可靠性及兼容性问题导致的损坏；
- × 在电量不足时、或使用存在质量问题的电池导致放电不足而产生的损坏；
- × 机器序列号、出厂标签及其他标示撕毁、涂改迹象。

其他须知

√ 不同国家购买产品，鉴于产品差异，保修期间退换货和保修服务将有所不同。详情请见 <https://www.qysea.com/support/after-sales/>。

√ 用户需将问题产品寄回，FIFISH 授权代理商或 FIFISH 售后服务中心收到问题机后，将对产品进行故障检测以确定问题责任。若属于产品本身质量缺陷，FIFISH 负责承担检测费、材料费、人工费及快递费。

√ 若经过检测产品不符合免费维修条件，客户可选择付费维修或原机寄回。

√ 若机器的问题不在保修范围内（如人为导致机器损坏），我们会根据具体问题收取相应的检测费、更换零件费、测试费、人工费及快递费。

√ 请注意，产品维修可能会导致数据丢失，请您先行备份您的数据。

√ 已过保产品可付费使用数据分析服务（120 元/次），分析结果将不影响 FIFISH 的最终处理方案。

√ 本售后服务政策仅适用于中国（除港、澳、台特别行政区）。鉴于产品版本差异，产品不支持全球联保，只能在 FIFISH 指定的 FIFISH 区域维修中心进行保修服务。如果需要在非购买区域指定维修中心维修，FIFISH 会根据当地的库存情况酌情处理，且只提供付费服务。

√ 若客户提供的收件地址错误，或存在收件人拒绝接收的情况，由此产生的损失须由客户承担。

√ 快递无法投递或被拒收后退还 FIFISH 的，FIFISH 将代为保管，并从退还之日起计算仓储费。由于仓储环境有相应的要求，仓储费计费标准为：150 元/天，当仓储费等价于产品剩余价值时，FIFISH 将有权对该产品进行处置。（产品剩余价值计算方法：剩余价值 = 原售价 - 本次维修费用）

√ 若您希望跨国寄回产品，需征得鳍源科技同意，且由此产生的关税及清关等费用须由您自行承担。

√ 产品寄修前，请您妥善处理原有产品上附着的个性化物品和装饰（包含但不限于产品装饰性贴纸、UAS 贴纸、涂料喷漆等），FIFISH 对个性化物品和装饰的破损与遗失概不负责。



√ 为确保您的正常权益，在签收商品时，请您检查产品是否完好（是否存在因物流等原因造成的损坏）。如产品存在异常，请于签收日起的 7 日内反馈我们；否则将视您默认产品无损坏且性能正常。根据物流方理赔管理流程，因物流运输导致的物品损坏，需在 24 小时内联系 FIFISH 技术支持进行报备，逾期将无法为您受理。

详细 FIFISH 售后政策和付费维修服务，请登录
<https://www.qysea.com/cn/support/after-sales/>。

第三部分——主要元器件保修期

适用机型	FIFISH V6、FIFISH V6S、FIFISH P3	
元器件	保修期	
机身	相机	12 个月
	主板	12 个月
	传感器（磁力计、深度计、陀螺仪）	12 个月
	LED 灯	12 个月
	电池	6 个月或 200 次充放电
	机身插孔（所有接插头）	无保修
	浮力模块	无保修
主要配件	遥控器	12 个月不含智能设备支架
	卷线器	无保修
	机身充电器	12 个月
	遥控器充电器	12 个月
消耗类	电机	6 个月
	遥控器智能设备支架	无保修
	螺旋桨	无保修
配件	HDMI 套装	6 个月
	机械手	6 个月
	26" 旅行箱/工业箱	无保修
	VR 眼镜	无保修

* 注（下列情形不提供保修服务）：

- 1.1. 遥控器、卷线器、HDMI 盒子因进水、溅水导致的损坏
- 1.2. 未经鳍源授权的拆卸