

ROMO 售后服务政策

ROMO 遵循有关法律法规的要求为您提供售后服务。ROMO 售后服务政策（以下简称“本政策”）仅适用于您在中国大陆购买且自用的 ROMO 终端产品（非转售用途），服务范围包括：退换货服务、上门服务和保修服务。具体服务内容可能因地区不同有所差异，部分服务可能产生相应费用。具体细则请咨询 ROMO 售后服务中心或授权代理商。

本政策所有更新内容均发布于 <https://www.romo.tech/support> 建议您定期访问该页面以熟悉最新政策条款。若其他渠道描述与上述链接发布的最新版本存在不一致，请以 <https://www.romo.tech/support> 官方信息为准。

一、退换货服务

1、退换货政策说明：

政策分类		政策详情	物流费用 承担方	备注
退货	无理由退货	自签收次日起 30 个自然日内，商品外包装、附件、赠品及说明书完整，且无任何人为损坏或激活使用痕迹，不影响二次销售。	需由您自行承担	您可以通过以下 DJI 官方线上直营渠道申请退货： ● DJI 官方商城 ● DJI 大疆天猫官方旗舰店 ● DJI 大疆京东官方旗舰店 ● DJI 大疆官方旗舰店（抖音） ● DJI 大疆美拍旗舰店 ● DJI 大疆微信小店 ● DJI 大疆官方旗舰店（拼多多） 若您通过其他渠道购买商品，请联系原销售方处理，具体政策以销售方规定为准。
	非人为损坏的性能故障退货	自签收次日起 30 个自然日内，商品存在非人为损坏的性能故障。	由 ROMO 承担	
换货	非人为损坏的性能故障换货	自签收商品次日起 30 个自然日内，商品存在非人为损坏的性能故障。	由 ROMO 承担	/

2、补充说明：

- (1) 包装箱在收货后应至少完整保留 30 天以便退换货使用。若包装箱丢失或破损，您需自行购买对应包装物料确保运输安全；
- (2) 产品寄出前，请务必检查是否夹带个人物品；若因未清理导致的物品遗失或额外物流费用，ROMO 不承担相关责任；
- (3) 若您寄回的产品符合 ROMO 承担物流费用的情形，ROMO 将仅承担首次寄回的物流费用；如因您漏寄、错寄配件/赠品/发票等需补寄，后续运费将由您自行承担。若您将产品带至中国大陆以外的地区，ROMO 不承担将该产品寄回中国大陆的物流费用、关税及其他相关费用；如您需将维修或更换后的产品寄送至境外，相关物流费用、关税、其他相关费用及运输风险均由您自行承担；

(4) 请务必在寄出产品前联系客服完成退换货申请审核,通过后 ROMO 将根据您指定的时间安排官方合作物流上门取件。若未提前联系客服确认而使用非官方合作物流自行寄回,从而造成物品丢失、损坏等风险及损失需由您自行承担。

3、以下情况我们有权拒绝您的退换货申请:

- × 自签收次日起超过 30 个自然日后提出退换货申请的;
- × 产品已激活使用,或存在使用痕迹、外观损耗等,经 ROMO 官方检测确认不存在非人为损坏的性能故障的;
- × 退换产品不全,外包装、附件、赠品、说明书不完整的;
- × 无法提供有效购买凭证(发票、三包凭证等)或凭证信息与退换货产品型号不符、存在涂改痕迹的;
- × 发生非产品本身质量问题导致的碰撞,人为的私自改装、拆解,未按官方说明书指引进行安装、使用或操作而造成产品损坏的;
- × 产品序列号、出厂标签等标识存在撕毁、涂改迹象的;
- × 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产品损坏的;
- × 联系 ROMO 确认退换货服务后,没有在 7 个自然日内寄出相应产品的;
- × 经评估不符合退换货政策的其他情况。

二、上门服务

申请上门服务:

若您购买的产品含 ROMO 自动上下水套件,ROMO 可为您提供上门安装等服务,具体服务细则及收费标准详见 [《ROMO 收费标准说明》](#)。

三、 保修服务

1、 申请保修服务：

(1) ROMO 保证，在正常使用情况下，您购买的 ROMO 产品在保修期内不存在材料或工艺上的缺陷。产品保修期从您签收次日起算，若您无法提供购买发票等有效证据，则保修起始日期按产品所示的出厂日期向后顺延 90 日或由 ROMO 另有规定。具体部件保修范围如下：

部件名称		保修期
整机	机器人	2 年
	基站（包含主体、清水箱、污水箱、基站底座板、电源线）	
	自动上下水套件（包含自动上下水水箱模块、清水管、污水管、清水三通阀、清水过滤减压阀、清水管对接卡扣、防爆管）	
清洁配件	边刷、拖布、胶毛一体滚刷、 软胶滚刷、尘盒滤网、基站集尘袋、银离子抑菌模块、辅助越障斜坡、去污清洁液、除菌清洁液（适用于 ROMO P 版本）、污水箱除臭模块	不保修

(2) 在保修期内，若产品出现非人为的性能故障，您可以申请产品保修服务。

2、 补充说明：

(1) 若您的产品符合 ROMO 的免费保修要求，ROMO 将提供免费保修服务并承担在中国大陆地区内寄送产生的物流费用。若您将产品带至中国大陆以外的地区，ROMO 不承担将该产品寄送到中国大陆的物流费用、关税及其他相关费用。如需将维修或更换后的产品寄送至中国大陆以外的地区，相关物流费用、关税、其他相关费用及风险均由您自行承担。

(2) 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 ROMO 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 ROMO 产品和部件方可进行更换。ROMO 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 SN。经 ROMO 检测确认产品不符合保修条件时，ROMO 保留收取维修服务费用、配件费用及相关物流费用的权利。

3、实行免费保修服务必须符合以下条件：

- √ 产品在规定的保修期限内正常使用，出现非人为的性能故障；
- √ 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。

4、以下情况不属于免费产品保修服务的情形：

- × 整机、部件已超过保修期限；
- × 无法提供有效购买凭证（发票、三包凭证等）或凭证信息与修理产品型号不符、存在涂改痕迹的；
- × 产品序列号、出厂标签等标识存在撕毁、涂改迹象的；
- × 发生非产品本身质量问题导致碰撞，人为私自改装、拆解的；
- × 未按照官方说明书安装、使用、维护或操作（包括但不限于输入非适配电压、进液、搬运不当、磕碰划伤、不当清洁维护如吸入粉尘、沙粒等非家庭环境污染物）而造成产品故障或损坏的；
- 化学、金属微颗粒物质等环境清洁）导致产品损坏的；
- × 因保管不善导致生物侵害（如虫类、动物啃咬等）造成产品损坏的；
- × 因使用非 ROMO 官方提供的配件导致产品损坏的；
- × 因第三方产品引发的意外事故（包括但不限于漏水、漏电等）直接或间接导致产品损坏的；
- × 因非官方邮寄方式，或未按照官方指引充分包装导致产品出现故障或损坏的；
- × 因不可抗力（如火灾、水灾、雷击、交通事故等）原因造成产品损坏的；
- × 产品正常使用过程中产生的损耗（包括但不限于电池的损耗、外观损耗等）；
- × 联系 ROMO 确认保修服务后，没有在 7 个自然日内寄出相应产品的。

5、其他须知

- (1) 不同国家/地区购买的产品，因版本差异，退换货和保修服务将有所不同；

(2) 您需将故障产品寄回 ROMO 授权代理商或售后服务中心。收到故障机后，ROMO 将通过检测明确故障责任归属。若确认属于免费保修范围，ROMO 将承担维修服务费用、配件费用及相关物流费用；

(3) 若检测产品不符合免费保修条件，您可选择付费维修或要求寄回原机；

(4) 若产品故障不在保修范围内（如人为损坏），ROMO 将根据具体故障情况收取相应的维修服务费用、配件费用及相关物流费用；

(5) 由于产品版本差异，本产品不支持全球联保，仅可在购买区域内的 ROMO 指定维修中心进行保修服务。在非购买区域，ROMO 不提供保修服务和付费维修服务；

(6) 因收件信息错误或收件方拒收导致的损失，由您自行承担；

(7) 因长时间无法通过您登记的联系方式联系您，快递无法投递或遭拒收后退还 ROMO 的，ROMO 将自最后一次与您联系之日或快递退回 ROMO 之日起代为保管 60 天，保管期满之日起计收仓储费。由于仓储环境有相应的要求，仓储费标准为 150 元/天，累计至等价于产品剩余价值时，ROMO 将有权处置该产品（产品剩余价值计算方法：剩余价值 = 原售价 - 本次维修费用）；

(8) 跨国/地区寄修需征得 ROMO 同意，且由此产生的物流费用、关税及其他相关费用须由您自行承担；

(9) 如您的产品性能严重受损且无维修价值，ROMO 将无法提供维修服务，届时将为您更换产品，请知悉并根据实际情况决定是否寄修；

(10) 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（包含但不限于贴纸等），ROMO 对此类物品的破损与遗失不承担责任；

(11) 为确保您的合法权益，在签收产品时，请当场验收产品状态。如产品存在异常，请于签收次日起 7 日内反馈，逾期视为产品完好且性能正常；如产品因物流原因损坏，根据物流方理赔管理流程，请于 24 小时内联系 ROMO 技术支持进行报备，逾期不予受理。

四、 责任限制

ROMO 仅在下列情况下对产品的丢失或损坏负责：产品由 ROMO 或 ROMO 指定的物流商负责运输且不存在您不当包装产品的情况。

对于以下情况，不论索赔是基于合同、担保、疏忽、严格责任或其它责任理论，ROMO 及其关联企业、供应商、经销商或服务供应商均不承担责任（即使已预知这些情况发生的可能性）：

第三方向您提出损害索赔；

特别的、附带的、间接的或继发的损害，包括但不限于利润损失、业务收入损失、商誉损失或预期可节省金额方面的损失。无论损害基于任何原因，ROMO 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支付的金额。

上述限制不适用于 ROMO 依法应承担的人身伤害（含死亡）赔偿责任，以及不动产和有形动产的损失赔偿。

部分国家、地区或司法辖区不允许对附带的或后果性的损害进行任何的排查或限制。如您所属地区存在此类限制，上述排除或限制可能不适用于您。

五、 您的其他权利

本政策赋予您额外的、特定的权利。您可能根据您所在国家、地区或司法辖区的适用法律享有其他法定权利。依据您与 ROMO 签订的书面协议，您可能还享有其它协议权利。本政策中的任何内容均不影响无法通过合同条款免除或限制的法定权利，包括规范消费品销售的相关法律或法规所授予消费者的权利。