

DJI Care 随心换服务条款

感谢您购买 DJI Care 随心换服务，敬请您留意以下重点须知：

1. 若您购买 DJI Care 随心换服务，则代表您已充分知悉并认可本服务条款。
2. 为确保您可正常享受权益，您选购的 DJI Care 随心换版本须与 DJI 大疆产品的购买地区一致。
3. DJI 大疆产品的产品序列号 SN 和各部件序列号 SN 是您使用 DJI Care 随心换各项服务的重要信息，请您妥善保管，切勿泄露给他人。若因泄露导致的 DJI 大疆产品 SN 被盗用，由您自行承担后果及责任。
4. 在申请 DJI Care 随心换的服务前，请前往 [DJI 大疆隐私权政策](#) 页面仔细阅读 DJI 大疆隐私政策。一旦您申请服务，即表明您已阅读、同意并遵守该隐私政策，授权将您填写的个人信息和产品信息提供给 DJI 大疆，并授权 DJI 大疆在向您提供服务期间使用此类信息。个人信息包括但不限于姓名、电话、邮箱和地址。产品信息包括但不限于产品型号，产品 SN，产品设置数据、飞行操作数据、飞行地理环境和位置信息数据。
5. 为保障 Care 服务的安全和规范，DJI 大疆将在必要时（如疑似异常情况）验证 Care 归属、实际使用人等信息，您同意按照 DJI 大疆要求提供此类信息（即电话号码、电子邮件地址、以及 DJI 大疆视为有必要提供的任何其他信息）进行身份校验，**如您无法通过身份校验，DJI 大疆有权拒绝提供相关服务权益。**
6. 在申请 DJI Care 随心换服务前，请提前备份并/或删除产品上安装或记录的数据，包括但不限于内置存储器以及 SD 卡上的照片、视频，安装的第三方软件及软件包等文件。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。若您未提前删除，DJI 大疆在提供服务期间将不可避免地接触到此类数据，同时因提供服务的原因可能删除掉此类数据。对于退回的产品或接受维修处理的产品，DJI 大疆不对其中丢失或泄露的任何数据负责。
7. DJI 大疆在提供服务期间，可能对产品绑定的遥控设备（遥控器或飞行眼镜）进行变更或解除。在您收到维修或置换产品后，请及时连接 APP 查看产品的遥控设备绑定情况，并新建/变更绑定遥控设备。**您无需移除产品的关联账号。**关联账户拥有该产品的所属权，移除关联账号后产品将可以被任何人连接使用并设置为自己账户所属，请您谨慎操作该功能。
8. DJI 大疆在提供服务期间，可能对您寄送的电池进行拆解检测及报废处理，您使用极速换新服务寄出的电池，因拆解报废而将无法退回；**请务必寄出符合服务使用条件的产品，否则您将需赔偿 DJI 大疆遭受的损失，并自行承担您寄出电池因报废而带来的损失。**
9. 如您的账户、关联账户或购买的 Care 服务**存在异常未解决的服务案例，或其他疑似异常的行为（如**

连续性或批量性发起置换), DJI 大疆有权限制您的 Care 服务, 包括但不限于暂停极速换新及飞丢置换服务权益使用。

10. 如您的账户、关联账户所购买的设备或 Care 服务在售后服务过程中存在欺诈或实质性错误陈述, 或者出于商业目的利用 Care 服务谋取经济利益的行为, DJI 大疆可以立即取消 Care 服务, 且不必事先通知。DJI 大疆可要求您立支付过往及当前向您提供的所有服务的费用, 并且不会发放任何形式的退款, 限制购买和续订。

1. 服务内容

DJI Care 随心换提供的各项服务由深圳市大疆创新科技有限公司或其指定的关联公司(下称“DJI 大疆”)提供。

不同产品的 DJI Care 随心换提供的服务可能存在不同, 具体以购买 DJI Care 随心换时的页面介绍为准。DJI Care 随心换的生效及失效日期请见服务产品绑定成功后发送给您的服务协议, 其中 DJI Care 随心换(1年版)的服务有效期为 12 个月, DJI Care 随心换(2年版)的服务有效期为 24 个月, DJI Care 随心换所包含的各项服务权益的有效期与服务产品的有效期一致。

1.1. 产品故障损坏和飞丢失联置换

下称“置换服务”。若本条款所指定的 DJI 大疆产品在保障期限内因正常使用或意外事故导致产品故障损坏或飞丢失联¹, 按置换服务流程操作完成后即可向 DJI 大疆获取一台功能完好的产品。

服务内容	1 年版	2 年版
置换次数	2 次, 含 1 次飞丢置换	4 次, 含 2 次飞丢置换
置换费用	需要您支付置换费用, 具体的置换费用请参考 此处	

有保障次数限制的服务在使用后将扣减 1 次保障次数。服务完成后的机器将自动绑定原产品的 DJI Care 随心换。您可通过 [DJI 大疆创新增值服务查询页面](#) 查询剩余保障次数。

若您选择极速换新即代表您选择使用故障置换服务, 并同意 DJI 大疆在置换服务过程中不对您的产品进行数据分析, 并回收您的原有产品作为提供置换服务的凭证。您需提前支付故障置换服务费用以提交案例。您可通过[极速换新服务页面](#)申请此服务。**需特别注意的是, 如您名下的账户、您购买的 Care 服务或关联账户下, 存在疑似异常的服务案例(如批量性发起置换等)或异常未解决的服务案例, DJI 大疆将有**

¹ 若您选择使用置换服务, DJI 大疆提供的置换产品为与您产品相同型号的全新产品或与新产品具有相同性能和可靠性的产品。

权取消您在极速换新服务下的空中交换权益，也即 DJI 大疆可在收到您寄送的符合置换服务使用条件的产品后，再向您寄出置换产品。

由于产品送修将使用第三方快递服务，如在运输过程中由于第三方快递的原因致使您送修的产品产生任何损失，DJI 大疆概不负责，您需自行与第三方快递公司沟通解决。为了避免运输过程中出现问题，请务必妥善包装后再转交快递公司；如因此给 DJI 大疆造成任何损失，DJI 大疆有权要求您赔偿。

若您无法完整寄回与置换服务保障部件对应的损坏产品部件，则您需额外支付缺失部件的物料费用，否则将无法使用故障损坏置换服务。

若您购买的 DJI Care 随心换包含飞丢失联置换服务，请务必在飞丢失联事故发生前在飞行器适配的 APP 中进入飞行器的 [设备管理] 模块将您的 DJI 账号与飞行器关联，并绑定指定遥控设备（遥控器或飞行眼镜）。未完成关联和绑定操作、或在完成后取消任意一项操作的飞行器若发生飞丢失联事故，将无法申请使用相关的飞丢失联置换服务。

若申请飞丢置换服务，您需完成飞丢认证，并提供完整、真实的事故飞行记录以向 DJI 证明飞丢事故发生的真实性，若因您无法完成飞丢认证，或无法提供数据，或因提供的数据不完整等原因导致无法证明飞丢事故真实性，则无法使用飞丢失联置换服务。完成飞丢认证后，飞丢产品将被限制使用。在您支付飞丢失联服务费用后，飞丢飞行器的所有权将变更为 DJI 大疆所有，且不支持撤销飞丢认证，若您再次得到该飞行器，请寄回 DJI 大疆处理。您可通过[飞丢申报页面](#)申请此服务。

若您所购买的 DJI Care 随心换中的飞丢置换服务为“无人机飞丢损失保险”，则另需遵循保险相关规定，否则 DJI 大疆及承保保险公司有权拒绝为您提供飞丢置换服务。依照国家金融监管总局相关要求，保险公司应保证客户信息的真实、完整，并采取有效措施核实客户身份。为不影响您正常使用飞丢置换服务，请您及时完善保险合同相关信息，激活保单权益。使用保险权益时，需在指定页面完成报案及核验身份，防止保险权益被盗用。

保险期间内，如保单载明的无人机发生符合“DJI Care 随心换”约定的飞丢情形且置换次数不超过“DJI Care 随心换”约定的服务次数，经 DJI 大疆认证无人机飞丢情形属实，保险公司根据保险合同约定以提供置换服务的方式进行赔偿。

若“无人机飞丢损失保险”所关联的 DJI Care 服务次数已达到各项服务约定的保障次数，则“无人机飞丢损失保险”即告终止，DJI 大疆及保险公司有权拒绝向被保险人提供理赔及相关的服务。

*DJI Care 随心换飞丢置换服务为“无人机飞丢损失保险”的机型：DJI Mavic 4 Pro。

1.2. 官方质保

若本条款所指定的 DJI 大疆产品因非人为原因造成产品性能故障，并在 DJI Care 随心换保障期限内（不限次数）返回 DJI 大疆或 DJI 大疆官方授权维修点维修，所产生的物料费用及人工费用由 DJI 大疆承担²。

您可以通过[线上自助寄修服务页面](#)申请维修服务。

1.3. 折扣维修

若本条款所指定的 DJI 大疆产品在保障期限内因正常使用或意外事故导致产品及配套使用的 DJI 配件损坏，产品以及随产品一起寄回的 DJI 配件均可在限定维修额度内享有维修折扣。

服务内容	1 年版	2 年版
服务次数	2 次	3 次
支持机型	DJI Mavic 3、DJI Mavic 3 Cine	

您可以通过[线上自助寄修服务页面](#)申请维修服务。

1.4. 维修直减

若您所购买的 DJI Care 随心换包含维修直减权益，则在保障期限内如需进行付费维修，您寄修的产品主机以及附随寄修的 DJI 配件，可在限定维修额度内享有 1 次维修费用直减。“维修直减”与您 DJI Care 随心换服务中的“产品故障损坏置换及飞丢失联置换”共用服务次数，也即您可以在扣减 1 次“产品故障损坏置换及飞丢失联置换”次数的情况下使用“维修直减”服务。服务次数使用完毕，则“维修直减”与“产品故障损坏置换及飞丢失联置换”均不可使用。您可以通过[线上自助寄修服务页面](#)申请维修服务。

服务内容	1 年版	2 年版
服务次数	2 次（与置换共用次数）	4 次（与置换共用次数）
支持机型	DJI Mavic 4 Pro、DJI Neo	

² 在您申请上述服务所在国家或地区内产生的来回双向物流费用由 DJI 大疆承担。若您希望跨国或跨地区寄回产品，须事先征得 DJI 大疆同意，且由此产生的关税、清关、物流等费用将由您承担。在不符合以上条件的情况下，DJI 大疆有权拒绝提供服务。

1.5. 原厂保养

DJI 承诺在保障期限内为本条款所指定的 DJI 大疆产品提供免费的基础检测、升级校准、深度清洁和易损件更换服务³。

服务内容	1 年版	2 年版
服务次数	1 次	2 次
支持机型	DJI Mavic 3、DJI Mavic 3 Cine	

您可通过[保养服务页面](#)申请此服务。

1.6. 安全奖励

若在 DJI Care 随心换有效期内未使用过置换服务，则在当前 DJI Care 随心换服务到期后，该 DJI Care 随心换下对应的产品可获赠一份维修直减权益，其中 1 年版 DJI Care 随心换对应的赠送权益中包含 1 次维修直减服务，2 年版 DJI Care 随心换对应的赠送权益中包含 2 次维修直减服务。获赠的维修直减权益有效期均为 1 年，自 DJI Care 随心换到期的次日生效，有效期满后失效。有效期满未使用或服务次数未使用完的，权益清零，不涉及退款或更换其他权益。

1.7. 全球联保

若本条款所指定的 DJI 大疆产品享有全球联保服务（支持的产品型号请参照[常见问题](#)），凡您是在 DJI 大疆官方或授权渠道购买的前述 DJI 大疆产品并能够提供有效购买凭证，经 DJI 大疆技术服务支持判定产品故障符合各项服务保障范围后，您可在全球范围内任一支持 DJI Care 随心换服务的 DJI 大疆官方维修中心申请使用其他服务。具体判定规则和服务条款以您申请使用 DJI Care 随心换服务所在的国家或地区为准。

若本条款所指定的 DJI 大疆产品不享有全球联保服务，则其他服务⁴仅限在**购买 DJI Care 随心换时所选择的国家或地区使用**。

³ 若在易损件保障范围之外的部件发生损坏，涉及的物料费用和人工费用需由您个人或使用其他服务进行承担。

⁴ 置换、折扣维修、官方质保和原厂保养。

1.8. 第三者责任险

DJI 大疆（下称“投保人”）向您（即“被保险人”）免费赠送并为您投保的第三者责任险（下称“三者险”）种类为遥控模型个人责任保险或航空无人机第三者责任险，分别由众安在线财产保险股份有限公司或中国人民财产保险股份有限公司（下称“保险人”）为您承保。具体承保信息和保障范围可参见购买 DJI Care 随心换后收到的服务协议里所附有的第三者责任险电子保单。

在保险期间内，被保险人使用、操控第三者责任险保单所列航空无人机过程中，无人机发生意外事故，对于由无人机或从无人机上坠落的任何物品对第三者造成的人身伤亡或财产损失，而依照中华人民共和国法律（不包括港、澳、台地区法律）应由被保险人承担的经济赔偿责任，保险人依第三者责任险保险合同约定负责赔偿。承保区域为中华人民共和国（不包含港、澳、台地区）。

若发生保障范围内的事故，保险人依责任限额约定负责赔偿，超出责任限额部分需由您自行承担，其中，第三者人身伤亡无免赔额；第三者财产损失免赔额为 RMB 2000 元或损失金额的 10%，以两者中较高者为准。具体的保障限额请见服务协议内的电子保单。

若赠送给您的第三者责任险含操作人员伤亡保险责任，则该保险将扩展承保被保险无人机的操作人员。在操作人员操作、运营被保险无人机飞行过程中，其与该无人机（包括无人机上搭载的与无人机使用用途相匹配的配件及悬挂物）或其坠落物直接接触并发生意外伤害事故，依照中华人民共和国法律（不包含香港、澳门和台湾地区法律）应由被保险人承担的死亡赔偿金、伤残赔偿金及社保内必需且合理的医疗费用，保险人在保单载明的赔偿限额内，按保险合同的约定负责赔偿。无人机在非飞行过程中造成的任何损失，保险人不负责赔偿。

若需出险请联系保险人服务热线。不同产品的保险人不同，以购买 DJI Care 随心换后收到的服务协议内的电子保单为准。

2. 服务范围

2.1 在服务范围内的场景

以下为 DJI Care 随心换各项服务的保障范围，超出服务保障范围而产生的费用需要您付费进行处理。

1) **置换服务**保障产品整机因正常使用或意外事故导致的损坏或损失，产品整机部件定义如下：

- DJI Flip 系列、DJI Neo 系列、DJI Avata 系列、DJI Air 系列、DJI FPV、DJI Mini 系列、DJI Mavic 系列和晓 Spark 系列置换部件包含飞行器机身、云台相机、桨叶和电池；
- Osmo 360 的置换部件包含机器主体和电池；
- Osmo Mobile 系列的置换部件包含云台主体、内置电池、磁吸手机夹和手持三脚架；
- Osmo Mobile 7P 的置换部件包含云台主体、内置电池、磁吸手机夹、手持三脚架及多功能追踪模块；
- Osmo Pocket 3 的置换部件包括机器主体和保护壳；
- DJI OM 系列、DJI Pocket 2 和灵眸 Osmo 系列的置换部件包含机器主体和电池；
- Osmo Action 系列（除 DJI Action 2）的置换部件包含机器主体和电池；
- DJI Action 2 双屏套件的置换部件包含主相机、前屏拓展模块；续航套件的置换部件包含主相机、续航模块；
- DJI RS2、DJI RSC 2 和如影 Ronin 系列置换部件包含云台和手柄电池；
- DJI RS 4 Mini、DJI RS 3 Mini 置换部件包含云台主体、快装板和三脚架；
- DJI RS 4、DJI RS 3 包含云台主体、BG21 电池手柄、USB-C 线（40cm）、镜头固定支架、手柄延长脚架、双层快装板、相机控制线（USB-C，30cm）、螺丝套装；
- DJI RS 4 Pro、DJI RS 3 Pro 包含云台主体、BG30 电池手柄、USB-C 线（40cm）、镜头固定支架（加长版）、手柄延长脚架（金属版）、双层快装板、手提转接手柄、相机控制线（USB-C，30cm）、螺丝套装和便携收纳包；
- 精灵 Phantom 系列置换部件包含飞行器机身、云台相机和桨叶；
- 悟 Inspire 2 置换部件包含飞行器机身和桨叶；
- 禅思 Zenmuse 系列置换部件包含云台相机。

以上置换部件数量（若适用）：机身*1，云台*1，电池*1，桨叶（对）*2

***飞行器和手持设备的二手电池不支持置换服务**

2) **折扣维修服务**保障产品整机以及随产品整机一齐寄回的其他非整机结构部件。因正常使用或意外事故导致的损坏或损失，产品整机部件定义：机身×1、云台相机×1、桨叶（对）*2、电池×1

3) **维修直减**保障产品整机以及随产品整机一齐寄回的其他非整机结构部件的保障范围，超出服务保障范围

而产生的费用需要您付费进行处理。保障部件及保障数量如下：

产品整机部件定义：机身×1、云台相机×1。

配件部件定义：桨叶（对）x2、电池×1、遥控器 x1、充电管家 x1、桨叶保护罩（对）x1、云台保护锁扣 x1、穿越摇杆 x1、飞行眼镜 x1。

4) **官方质保服务**保障以下部件因非人为原因造成性能故障：

- DJI Flip 系列、DJI Neo 系列、DJI Avata 系列、DJI Air 系列、DJI FPV、DJI Mini 系列、DJI Mavic 系列、晓 Spark 系列和精灵 Phantom 系列的延保部件包含主控、云台相机、视觉定位模块和动力系统（不含桨叶）；
- Osmo 360 的延保部件包含相机和电池；

- Osmo Action 3、Osmo Action 4 和 Action 5 Pro 的延保部件包含相机、电池；
- Osmo Pocket 3、DJI Pocket 2 和灵眸 Osmo Action 的延保部件包含相机；
- DJI Action 2 双屏套装的延保部件包含主相机、前屏拓展模块；续航套装的延保部件包含主相机、续航模块；
- Osmo Mobile 系列的延保部件包含云台主体和内置电池；
- 灵眸 Osmo Pocket、灵眸 Osmo +、灵眸 Osmo 的延保部件包含云台相机和手柄；
- DJI OM 系列和灵眸 Osmo Mobile 系列的延保部件包含机身；
- DJI RS 4、DJI RS 4 Pro、RS 4 Mini、DJI RS3 Mini、DJI RS 3、DJI RS 3 Pro、DJI RS2、DJI RSC 2 和如影 Ronin 系列延保部件包含云台主体、云台电机和手柄（若适用）；
- 悟 Inspire 2 飞行器的延保部件包含整机（不含云台相机和电池）；
- 禅思 Zenmuse 系列延保部件包含云台相机（含镜头）。

5) **原厂保养**对全套产品进行预防性修理，包含基础检测、升级校准、深度清洁和易损件更换。全套产品定义：机身×1、云台相机×1、桨叶（对）*2、电池×1、遥控器×1。易损件定义如下：

DJI Mavic 3 & DJI Mavic 3 Cine：桨叶、云台减震球、镜头保护组件、挡风板

6) **三者险**由保险人根据保险合同保障本条款所指定的 DJI 大疆飞行器产品对第三者造成的财产或人身损害。

2.2 不在服务范围内的场景

所有服务均不保障下列场景下的损失、费用和责任，DJI 有权拒绝提供服务：

- 1) DJI Care 随心换版本与机器产品的购买地区不一致；
- 2) 在保障区域以外申请服务；
- 3) 服务申请日期超出相应服务保障期限；
- 4) 未按照服务流程申请使用服务；
- 5) 产品损坏保障范围以外的产品部件发生的损坏；
- 6) 非 DJI 大疆产品发生的损坏；
- 7) 与非 DJI 大疆认证的第三方零配件、软件等同时使用所致的产品损坏；
- 8) 因自然灾害、战争、军事行动、暴动、政变、谋反恐怖活动等所致的产品损坏；
- 9) 因核辐射、核爆炸、核污染及其他放射性污染等所致的产品损坏；
- 10) 提高、改善产品技术标准、使用性能所产生的额外操作和费用；
- 11) 任何形式的间接损失或预期利益；
- 12) 与各项服务责任相关的任何诉讼、仲裁以及相关费用；
- 13) 伪造飞丢、炸机事故等恶意欺诈行为（包括但不限于使用第三方工具干扰）。

置换服务亦不保障下列损失、费用和责任：

- 1) 使用产品损坏置换服务时，保障部件部分或全部遗失；
- 2) 未打开账号关联功能或遥控设备（遥控器或飞行眼镜）绑定功能后发生的产品飞丢事故；
- 3) 产品对使用者或其他人员造成的人身损害或财产损失。

折扣维修服务、维修直减服务、原厂保养服务亦不保障下列损失、费用和责任：

- 1) 保障部件部分或全部遗失;
- 2) 发生非官方说明书指导的私自改装、拆解、开壳、自行维修等行为而造成的损坏;
- 3) 改动或撕下识别标签的产品或部件。

官方质保亦不保障下列损失、费用和责任:

- 1) 保障部件部分或全部遗失;
- 2) 产品对使用者或其他人员造成的人身损害或财产损失。
- 3) 非产品质量问题所致的产品损坏;
- 4) 在未达到产品说明书所要求的飞行环境（包括但不限于气象、水文环境）及相关要求下使用、操控产品所致的产品损坏;
- 5) 违反无人机适航要求所致的产品损坏;
- 6) 未按说明书要求安装、使用及操作所致的损坏;
- 7) 使用有质量问题的电池所致的损坏;
- 8) 自然磨损或不影响使用的部件表面、外壳或机架损坏。

三者险亦不保障下列损失、费用和责任，具体以保单载明的为准:

- 1) 在未达到产品说明书所要求的飞行环境（包括但不限于气象、水文环境）及相关要求下使用、操控产品所致的产品损坏;
- 2) 违反无人机适航要求所致的产品损坏;
- 3) 未按照无人机使用规程操作或违法违规操作造成的任何损失、费用或责任
- 4) 噪音（不论人耳是否能听到）、振动、音震及其它相关现象，电子或电磁干扰;
- 5) 任何参与保险标的操作、飞行的人员所遭受的人身伤亡或财产损失;
- 6) 被保险人拥有或由被保险人照看、保管或控制的财产损失或毁坏;
- 7) 无人机在进行喷洒或空投作业时，喷洒物对第三者造成的人身伤亡和财产损失;
- 8) 自然磨损、渐进损坏、机械故障、内在缺陷或失灵;
- 9) 窃取他人数据所造成的损失及应当承担的赔偿责任;
- 10) 罚款、罚金及惩罚性赔偿;
- 11) 行政行为或司法行为造成的损失或损坏;
- 12) 本服务协议中载明的免赔额，或按本服务协议中载明的免赔率计算的免赔额;
- 13) 由任何运送工具进行运输时;
- 14) 侵犯个人隐私或者擅自闯入他人住所。

3. 服务终止

若发生下列情景之一，大疆有权单方终止本协议并不退回任何费用:

- 1) 申请服务的产品非 DJI 大疆官方或授权渠道购买;
- 2) 寄回非保障范围的部件;
- 3) 申请服务的保障部件部分或全部缺失，被盗、被抢、被丢弃;
- 4) 人为故意损坏产品或因人为故意行为导致产品信息无法进行核实;
- 5) 私自维修、更换部件或未遵循 DJI 大疆官方指导或授权对产品进行的个人改装和拆卸;
- 6) 利用产品从事违法或违规活动;
- 7) 因您存在违反三者险保险合同的行为，保险公司终止保险合同的，则本服务协议自动终止;

- 8) 您向第三方转让 Care 服务;
- 9) 申请极速换新服务后, 未按要求寄回对应的主机或配件。

请您注意, 如您的相关行为给 DJI 大疆造成了损失, 除终止本协议外, DJI 大疆有权要求您赔偿因此遭受的全部损失。

若发生下列情景之一, 即视为 DJI 大疆已经完全履行各项服务约定的义务, 服务即告终止:

- 1) 已达到各项服务约定的保障期限;
- 2) 已达到各项服务约定的保障次数;
- 3) 您主动申请退出 DJI Care 随心换并经 DJI 大疆确认。

4. 退出及转让 DJI Care 服务计划

若您的 DJI 大疆产品按照 [DJI 大疆官方退货政策](#) 发生退货, 您可以申请退出 DJI Care 服务计划。若您的 DJI 大疆产品没有发生退货, 或已使用 DJI Care 服务计划提供的一项或多项服务, 则无法退出 DJI Care 服务计划。

DJI Care 服务计划不可转让。您不可转让在本服务计划下享有的权利和义务, DJI 大疆有权在提供服务的过程中校验有关信息。