

# 北方天途 M6E (3W6TTA10) 多旋翼植保无人机售后服务政策

## 售后服务范围

---

本售后政策仅适用于您购买的北方天途农业植保机终端产品。本产品的保修期从您收到货物（整机或零配件）后的当日算起（以发票日期为基准+物流时间）。

## 如何获得售后服务

---

在您使用本公司产品期间，若产品不能实现其正常功能或有任何需求咨询，请联系北方天途以获取相应的服务。

联系电话：400-9900-385

售后服务邮箱：tta\_service@ttaviation.com

天途航空官网：<http://www.ttaviation.com>



## 获得售后服务及售后流程

---

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：

- 1、若您的农业植保机无法正常工作，请咨询向您销售的代理商或联系北方天途售后。若确定需要维修，请将您的植保机送至您的代理商处，代理商将会协助厂家为您提供售后服务。
- 2、如果您的植保机属于保修范围，您将会获得免费修理及更换配件服务。
- 3、如果您的植保机不属于保修范围，我们会出具相关维修报告及费用清单，在您支付相关费用后，将为您提供相应维修及更换配件服务。
- 4、在必要的情况下向 北方天途 提供所有系统密码及购买凭证。
- 5、产品或部件若非您本人所有，请从产品或部件的所有者那里获得许可，以便于 北方天途 能向您提供售后服务。

## 售后服务的解决方案

---

1、联系北方天途后，请您详细说明产品存在的问题后，北方天途技术支持人员将会尝试通过电话、微信、电子邮件、或远程协助来诊断和解决您的问题。北方天途可指导您下载和安装指定的软件更新。

2、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 北方天途 进行进一步检测或前往代理商处解决问题（寄回前请详细填写返修物品登记单，将其与返修物品一同返回）。北方天途 会按产品享有的保修服务政策安排为您服务。

## 更换产品和部件

---

1、如果保修服务涉及更换产品或部件，那么被更换下来的产品或部件将成为 北方天途 的财产，而更换后的产品或部件将成为您的财产。只有未经改动的 北方天途 产品和部件方可进行更换。

2、北方天途 提供的更换产品或部件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。

### 符合以下条件可以申请退货：

- √ 客户收到货物 7 个自然日内，产品无制造缺陷，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 北方天途工作人员 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 北方天途 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 北方天途工作人员 确认换货服务后，没有在 15 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。

## 保修服务详情

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。经公司技术部门检测，因产品本身品质异常造成的损坏，天途航空将负责免费维修或调换。

多旋翼植保无人机主要部件保修期限表	
螺旋桨	不在保修范围内
电机	飞行时间 150 小时 或自然时间 6 个月（以先到者为准）
电调	飞行时间 200 小时 或自然时间 6 个月（以先到者为准）
上壳	自然时间 12 个月
下壳	自然时间 12 个月
机架架构件	不在保修范围内
脚架	不在保修范围内
飞控套件	飞行时间 200 小时 或自然时间 12 个月（以先到者为准）
GPS	飞行时间 200 小时 或自然时间 12 个月（以先到者为准）
接收机	飞行时间 200 小时 或自然时间 12 个月（以先到者为准）
地面站/遥控器	飞行时间 200 小时 或自然时间 12 个月（以先到者为准）
水泵	自然时间 3 个月
喷洒系统	不在保修范围
药箱	自然时间 6 个月
RTK 基站	自然时间 12 月
天空端数链	自然时间 12 月
智能电池	自然时间 6 个月或 200 循环
充电站	自然时间 12 个月

### 建议飞行 500H 更换所有电子配件

#### 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。
- √ 保修期内请严格按照说明书要求正确使用。
- √ 提供有效的购买证明、单据。
- √ 需保存好飞行日志文件。
- √ 需保留好机身编码和铭牌。

#### 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。
- × 在无官方说明指导的情况下，客户自行维修装配件导致的损坏。
- × 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。
- × 在恶劣的环境下操控导致的损坏，如大风、雨天、沙尘等。
- × 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。
- × 在超过安全起飞重量下起飞造成的损坏。
- × 在零部件发生老化或损坏的情况下强制飞行造成的损坏。
- × 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。
- × 飞机及对应配套设备丢失的不予保修

#### 报修流程

---

- 第一步：设备出现故障，请进行现场拍照，然后拨打总部客服热线 400-9900-385；
- 第二步：根据总部客服人员要求提供购买凭证，并记录客服人员提供的项目编码；
- 第三步：携带设备与项目编号至就近售后服务网点进行维修，售后服务网点信息详见官网《北方天途全国售后服务网点》；
- 第四步：售后网点进行维修。

#### PICC 产品责任险保险赔偿项目及流程

---

##### 第一条、赔偿项目范围

保险人：中国人民财产保险股份有限公司北京分公司

被保险人：终端客户

险种：产品责任险(由厂家提供)

保障内容：第三者死亡或伤残，第三者遭受的财产损失；第三者遭受伤害所产生的医疗费用；被保险人为抢救受伤和被困人员或者避免人员伤亡，因采取紧急抢险救援、人员疏散措施而支出的必要、合理的费用。

##### 第二条、理赔服务流程及服务承诺

1. 及时通知保险公司 保险事故发生后，请立即将保险事故发生的时间、地点、原

因、损失情况、保险单证号码 PAAJ20171102000000045 保险标的等事项，以最快的方式（电话 010-95518）通知中国人民财产保险股份有限公司北京分公司（以下简称人保），并记录下报案号。

2. 证据保留 在人保或人保委托的公估公司抵达出险现场之前，请务必保留损失情况。请及时对损失情况进行拍照记录。如事故存在第三者责任方，请将损失情况以书面形式通知责任方，不得放弃对第三者责任方的损害求偿权利。

3. 损害防阻 采取必要的紧急抢救措施，防止损失扩大。

4. 现场检验人保或人保委托的公估公司会前赴现场对受损保险标的进行检验。请贵司积极配合，如实陈述您所知道的情况并提供协助，以保证事故原因及时准确地查明，并确认损害程度和范围。

5. 提供单证 请根据有关法律和保险合同的约定，提供人保或人保委托的公估公司所要求的理赔文件，以利损失确认与计算。

6. 支付赔款 对于确属保险责任的事故，除有特别约定外，人保将在达成保险损失赔偿协议后 15 个工作日内，支付赔款。

7. 代位追偿 如事故存在第三者责任方，请在领取赔款后签署权益转让书或代位求偿书，将追偿权转让给人保，并提供必要协助以利人保向第三者责任方追偿。

#### 其他须知

---

√ 将产品寄往 北方天途 时您需先行承担邮寄费用。

√ 若属于产品本身质量缺陷，北方天途 负责承担检测费、材料费、人工费及快递费（寄回时费用）。

√ 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（到付）。

√ 请勿寄回电芯破损、鼓包、漏液等严重损坏的电池；若已经寄回，则我司将会对此类电池进行报废处理，不作退还。

√ 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。

# 北方天途多旋翼植保无人机三包凭证

## 售后服务卡

产品信息	产品名称	M6E (3W6TTA10) 多旋翼植保无人机	出厂编号	
	商品型号	<b>M6E ( 3W6TTA10 )</b>	生产日期	
用户信息	单位名称		联系人	
	地址		联系电话	
维修信息	销售商名称		联系人	
	地址		联系电话	
	销售日期		发票号码	
经销商信息	经销商名称		销售日期	
	联系电话		经销商印章	
	经销商地址			

本售后服务政策最终解释权归天途航空