# 跨维人形机器人售后服务政策

## 目 录


第一部分—通用条款 ..... 1
服务范围 ..... 2
如何获得售后服务 ..... 2
获得售后服务前的准备工作 ..... 2
跨维的解决方案 ..... 2
更换产品和部件 ..... 3
个人联系信息的使用 ..... 3
非售后政策保障范围 ..... 3
责任限制 ..... 3
您的其他权利 ..... 4
第二部分—主要部件保修期限表&保养建议 ..... 4
第三部分—售后服务类型 ..... 7
申请退货服务： ..... 7
以下情况我们有权拒绝客户的退货申请： ..... 7
申请换货服务： ..... 7
以下情况我们有权拒绝客户的换货申请： ..... 8
申请保修服务 ..... 8
实行免费保修服务必须符合以下条件： ..... 8
以下情况不属于免费产品保修服务的情形 ..... 9
服务时效 ..... 9
其他须知 ..... 10


跨维智能

# 第一部分—通用条款

本政策仅适用于中国大陆地区的人形机器人 W1 PRO、W1 CORE，其他国家及地区以当地售后服务政策及法律法规为准。

个人消费者适用国家法律法规强制性规定及本政策；企业客户优先以双方签订的商务合同约定为准。

## 服务范围

跨维保证，在正常使用情况下，您购买的人形机器人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签收货物后的次日算起，或由采购时签订的商务合同中另有规定。

## 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，请联系跨维以获取相应的售后服务。
常规服务范围外的服务可能要收费。

## 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：
▷ 遵循跨维的服务流程；
▷ 备份产品中您需要的所有数据或确保它们的安全；
▷ 请移除设备中所有敏感数据，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，建议送修前备份数据，跨维将尽到合理谨慎义务，但不对维修过程中的数据意外丢失承担责任，包括机密信息、专有信息、以及个人信息；
▷ 在必需的情况下向跨维提供产品系统密码；
▷ 保证跨维能够充分、自由和安全地接入您的设备来提供售后服务；
▷ 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；
▷ 确保产品或部件没有妨碍其更换的任何法律限制；
▷ 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跨维能向您提供售后服务。

## 跨维的解决方案

联系跨维后，请您详细说明产品存在的问题。
跨维技术支持人员将尝试通过电话、电子邮件、线上沟通软件或远程软件协助来初步

诊断和解决您的问题。跨维可指导您下载和安装指定的软件更新。
如果通过各类远程手段均无法解决您的问题，您需将产品寄回跨维检测或者跨维将安排指定的技术人员上门进行检测。跨维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跨维的财产，而更换的产品或部件将成为您的财产。只有未经改动的跨维产品和部件方可进行更换。跨维提供的更换产品或部件为原厂全新件或经原厂检测合格的翻新件，性能指标与全新件等同，依法享有保修权益。更换的产品或部件在原产品剩余的保修期内享有同等的保修服务，若剩余保修期不足 90 天则按 90 天计算。

## 个人联系信息的使用

如果您根据本保修条款获取服务，即表示您授权跨维存储、使用和处理产品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，跨维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。

跨维智能

## 非售后政策保障范围

**本政策不涵盖以下情况：**
**▶ 私自改装的部分；**
**▶ 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；**
**▶ 任何第三方软件程序，无论随机安装或之后安装的；**
**▶ 任何非跨维指定适配的第三方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

跨维仅在下列情况下对产品的丢失或损坏负责：产品已为跨维所拥有；或产品在跨维负责运输的途中。
跨维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，除因我方产品存在法定质量缺陷造成的人身伤害、固有财产损失外，跨维及其关联企业、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，跨维及其关联企业、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。

### 您的其他权利

本保修声明赋予您额外的、特定的权利。依据您与跨维签订的书面协议，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。

## 第二部分—主要部件保修期限表&保养建议

跨维智能

以下适用于 w1 pro，w1 core（除电池）

| 部件名称 | 保修期 | 日常保养建议 |
| --- | --- | --- |
| 核心板 | 12 个月 | / |
| 关节电机 | 12 个月，正常磨损不在保修范围 | / |
| 头部双目相机 | 12 个月 | 维护周期：每季度<br>每季度检查表面/死角是否清洁；部件功能是否有效； |
| 底盘相机 | 12 个月 | 维护周期：每季度<br>每季度检查表面/死角是否清洁；部件功能是否有效； |
| 底盘激光雷达 | 12 个月 | / |

| | | |
|---|---|---|
| 底盘轮毂电机 | 12 个月，正常磨损不在保修范围 | 维护周期：每月<br>维护内容：<br>定期侧起机身 30°，附身查看万向轮、轮毂电机轮胎状态，查看轮胎是否转动顺畅，清洁异物；<br>检查万向轮磨损度，查看万向轮是否存在开裂、过度磨损等情况，如果存在，必须及时更换，避免出现安全问题。<br>检查万向轮固定螺栓是否存在松动的情况，若存在，请重新拧紧螺钉或者更换新螺钉。 |
| 底盘万向轮 | 12 个月，正常磨损不在保修范围 | 维护周期：每月<br>维护内容：<br>定期侧起机身 30°，附身查看万向轮、轮毂电机轮胎状态，查看轮胎是否转动顺畅，清洁异物；<br>检查万向轮磨损度，查看万向轮是否存在开裂、过度磨损等情况，如果存在，必须及时更换，避免出现安全问题。<br>检查万向轮固定螺栓是否存在松动的情况，若存在，请重新拧紧螺钉或者更换新螺钉。 |
| 电源板 | 12 个月 | / |
| 灵巧手 | 12 个月，正常磨损不在保修范围 | 维护周期：每月<br>每月检查是否出现开裂、气泡或其他表面损伤<br>维护内容：<br>用软布和清水轻轻擦拭机械手表面的灰尘污渍，随后用干布擦拭，确保干净整洁。<br>不要使用腐蚀性溶剂型清洁剂，如丙酮。<br>检查机械手是否运动顺畅，如果运动不顺畅，及时更换机械手。<br>检查机械手的固定螺栓是否存在松动的情况，若存在，请重新拧紧螺钉或者更换新螺钉。 |
| 遥控器 | 12 个月 | / |

| | | |
|---|---|---|
| 关节电机连接件 | 12 个月，正常磨损不在保修范围 | 维护周期：每季度<br>每季度检查各个紧固位置和紧固件是否松动 |
| 胸口 LED 灯 | 12 个月 | / |
| 急停开关 | 12 个月，正常磨损不在保修范围 | 维护周期：每月<br>每月部件功能触发一次是否有效 |
| 软开关 | 12 个月，正常磨损不在保修范围 | 维护周期：每月<br>每月部件功能触发一次是否有效 |
| 节点通 | 12 个月 | / |
| 无线网卡 | 12 个月 | / |
| 扩音器 | 12 个月 | / |
| 电池 | 12 个月内，且容量衰减＞30% | 维护周期：每季度<br>至少 3 个月完整充放电一次 |
| 充电器 | 12 个月 | / |
| 机器人本体外壳 | 12 个月，正常磨损不在保修范围 | 维护周期：每周<br>每周清洁至少一次，日常清洁 |
| 自动充电器（外壳除外） | 12 个月 | / |
| 自动充电器外壳 | 12 个月，正常磨损不在保修范围 | 维护周期：每周<br>每周清洁至少一次，日常清洁 |
| 腕部相机 | 12 个月 | 维护周期：每季度<br>每周清洁至少一次，日常清洁 |
| 二指夹 | 12 个月 | / |
| 防撞条 | 12 个月 | 维护周期：每月<br>维护内容：在机器人开机的状态下，用物体撞击安全触边。若机器人胸前的状态灯变成红色常亮，说明防撞条功能有效，否则无效。 |
| 各类外置接口 | 12 个月 | 维护周期：每周<br>维护内容：<br>检查机器人预留的外部接口，检查磨损情况。<br>确定接口附近是否有异物，若有异物，请用无尘布擦拭干净。 |

跨维智能

| | | |
|---|---|---|
| | | 检查接口是否损坏，内部金属触针是否损坏，若损坏，请联系跨维。 |

# 第三部分—售后服务类型

跨维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，请联系跨维官方或和您对接的跨维商务人员或跨维授权代理商。

官方热线：4008086299

## 申请退货服务：

产品签收次日起 7 天如符合以下条件之一，可以申请退货：

▷ 发现产品存在非人为损坏的性能故障，跨维承担因退货产生的物流费用；

▷ 产品不存在非人为损坏的性能故障，产品外包装、附件、赠品、说明书完整，并且没有任何人为损坏，不影响二次销售，跨维不承担因退货产生的物流费用。

跨维智能

## 以下情况我们有权拒绝客户的退货申请

**▶ 自签收次日起，超过跨维规定的退货期限后，提出退货申请的；**

**▶ 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、交通事故等不可抗拒力造成损坏的产品；**

**▶ 联系跨维确认退货服务后，自我方确认受理之日起计算，没有在 7 个自然日内寄出相应物件；**

**▶ 企业客户优先以商务合同约定的为准。**

## 申请换货服务

人形机器人签收次日起 15 天，如符合以下条件之一，可以申请换货，跨维提供同型号

全新产品进行更换，跨维承担因换货产生的物流费用，换货后的产品保修期自用户签收换货产品次日起重新计算：

▷ 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；

▷ 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；

▷ 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申请

**▶ 自签收次日起，超过 跨维 规定的换货期限后，提出换货申请的；**

**▶ 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 跨维技术支持部门检测，本身不存在质量问题；**

**▶ 发生非本身质量问题导致的碰撞、损毁，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、交通事故等不可抗拒力造成损坏的产品；**

**▶ 联系跨维确认换货服务后，自我方确认受理之日起计算，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；**

**▶ 企业客户优先以商务合同约定的为准。**

## 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。跨维将根据您反馈的产品故障情况推荐您将产品寄回跨维检测或跨维将安排指定的技术人员上门进行检测，主要部件保修期限表详见本政策第二部分。

## 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、商务合同等信息

▷ 保修期内，跨维将免费提供固件升级服务

## 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、丢失等事故；**

**▶ 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；**

**▶ 未按产品说明书操作的导致的一切损坏；**

**▶ 在恶劣的环境下操控导致的损坏，如大风、雨天、沙尘等；**

**▶ 在超出产品说明书载明的最大爬坡角度、越障高度的地形使用，运输，挪动机器人导致的机器人侧翻，关节失效等故障**

**▶在非平整地面、严寒、酷热、高海拔等不符合产品说明书中要求的环境中使用时，造成的底盘轮毂磨损、底盘变形、导航传感器损坏，关节电机失效，核心板损坏等故障**

**▶ 在机器人机械臂抓取重量超过技术参数中规定的额定最大负载后造成的损坏；**

**▶ 在零部件发生老化或损坏的情况下强制使用造成的损坏；**

**▶ 与非跨维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；**

**▶ 使用非跨维原厂 / 认证电池，或电池因人为使用不当（如过放、进水）导致放电不足，进而造成的设备损坏；**

**▶ 序列号、出厂标签及其他标示撕毁、涂改迹象；**

**▶ 联系跨维确认保修服务后，自我方确认受理之日起计算，没有在 7 个自然日内寄出相应物件。**

## 服务时效

| 分类 | 方式 | 故障说明 | 时效 | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | 工作日 | | 非工作日 | |
| | | | 广东省内 | 广东省外 | 广东省内 | 广东省外 |
| 一类 | 远程 | 软件简单调试，日常使用/维护指导，简单通讯故障 | 12 小时响应<br>24 小时提供解决方案 | | 24 小时响应<br>48 小时提供解决方案 | |
| 二类 | 上门 | 简单拆装：<br>胸腔及以上部分，外壳，末端 | 12 小时响应<br>24 小时内上门 | 12 小时响应 | 24 小时响应<br>48 小时内上 | 24 小时响应<br>48 小时内上 |

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | 执行器更换，<br>胸腔内连接线，拓展接口，led 灯，双目相机，双臂关节电机等 | | 48 小时内上门 | 门 | 门 |
| 三类 | 寄回 | 复杂拆装：<br>核心件故障，例如腰部膝部电机，底盘核心板，电源板，电池等 | 12 小时响应<br>收到客户设备后，48 小时内维修完成 | | 24 小时响应<br>收到客户设备后，72 小时内维修完成 | |

## 其他须知

▷ 用户需将问题产品寄回跨维授权代理商或跨维，或跨维安排指定售后技术人员上门维修，跨维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且产品在保修期内，跨维负责承担相应的检测费、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，您可选择付费维修。

▷ 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。

▷ 产品不支持全球联保，只能在 跨维指定的 跨维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，跨维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。

▷ 若长时间无法通过您登记的联系方式与您取得联系，快递无法投递或被拒收后退还跨维的，跨维将自最后一次与您联系之日/快递商品退回跨维之日起最多代为**保管 30 天，保管期满前将通过预留联系方式催告，催告后满 30 日仍未取回的，跨维将有权对该产品进行处置（包括但不限于变卖、报废等），处置所得款项优先用于抵扣仓储费、处置费用等，不足部分跨维保留追索权。**

▷ 若您希望跨国家/地区寄回产品到中国维修，由此产生的关税及清关等费用须由您自行承担。

▷ 如发生严重进水情况，跨维将初步评估可维修性，如不具备维修价值，跨维不提供维修服务，将提供更换产品服务，请知悉并酌情寄回。

▷ 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（包含但不仅限于

产品装饰性贴纸、UAS 贴纸、涂料喷漆等），跨维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）。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 小时内联系跨维，提供快递面单、破损照片、视频等凭证进行报备，逾期将无法为您受理。

跨维智能