长光驰宇产品技术支持及售后政策

（V1.0 版）

第一章　总则

第一条　长光驰宇产品在设计、生产阶段均有严格的质量控制，在质保期内没有材料和工艺上的缺陷，为了解决由于其他不可控原因导致的客户体验降低的问题，制定本售后策略。

第二条　长光驰宇软硬件产品的售后包括技术支持、产品维修、产品退货、产品换货 4 种类型，任何渠道商或终端客户均可以发起售后申请。

第三条　长光驰宇产品从采购方签收后 3 个工作日内验收确认，超过期限默认验收合格；质保期为验收合格之日起 1 年，由于人为的原因造成的产品故障问题，不属于质保范围。

第二章　技术支持

第四条　技术支持问题包括软硬件产品使用、硬件外业操作、软件内业数据、行业解决方案等与长光驰宇产品相关的问题。

第五条　长光驰宇软硬件产品使用过程中遇到的任何技术问题，均可以通过以下 3 种途径联系长光驰宇，寻求技术支持。

（1）微信公众号“长光驰宇”-咨询-在线客服

（2）在线咨询（工作日 9:00～21:00，非工作日 10:00～18:00）

联系方式：17657181169（机载遥感方向）

17657171193（地基&工业方向）

17606395103（行业解决方案）；

（3）技术支持邮箱：support@geoyoo.com.cn（2～3 个工作日内回复）

第六条 技术支持仅解决产品售后问题，任何售前咨询请联系长光驰宇相应区域负责人或经销商。

第三章 产品维修

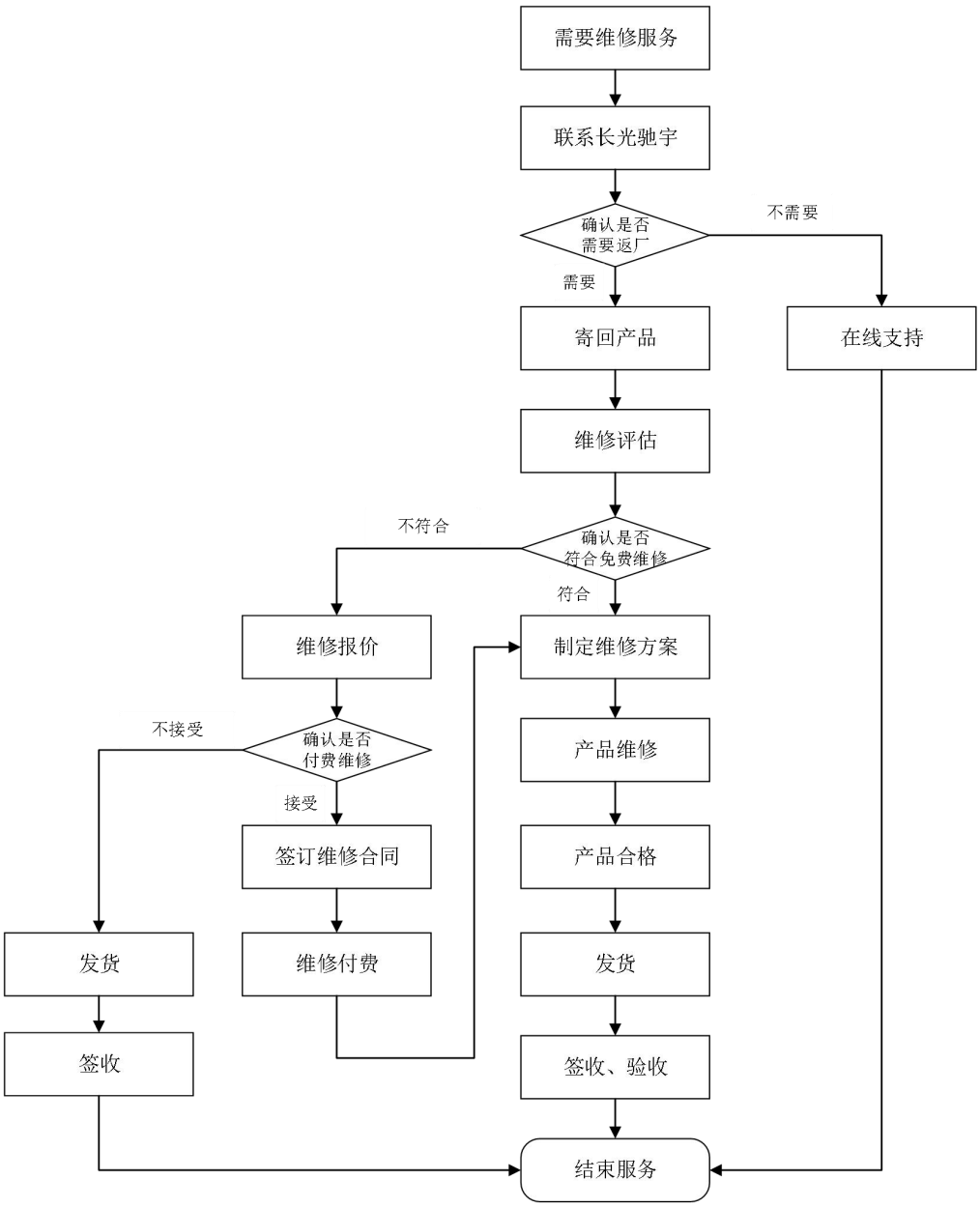
第七条 质保期内产品出现功能、性能故障，您可以申请产品保修服务，实行免费保修服务必须符合以下条件：

（1）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。

（2）无擅自拆除、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。

（3）能提供有效购买证明，包含但不限于单据、单号、产品 SN 号等。

第八条 产品维修流程



第九条 以下情况不属于免费产品保修服务的情形

（1）发生人为的非产品本身质量问题导致的跌落、碰撞、进水、受潮、烧毁等事故。

（2）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。

（3）未按说明书指导的不正确安装、使用及操作所造成的损坏。

（4）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。

（5）因非官方说明书指导的电路改造、或电源输入的匹配使用不当导致的损坏。

（6）在恶劣的环境下操控导致的损坏，如大风、雨天、沙尘等。

（7）在电磁环境复杂或强干扰源环境下操控导致的损坏，如发射塔、高压线、变电站等。

（8）在强光源照射下导致的损坏，如果长时间直视激光光源、超高亮度光源等。

（9）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。

（10）在零部件发生老化或损坏的情况下强制使用造成的损坏。

（11）与非长光驰宇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。

（12）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。

（13）机器序列号、出厂标签及其他标识存在撕毁、涂改迹象。

（14）国家相关政策、长光驰宇相关通知等所述其他情况。

第十条 其他须知

（1）需要产品维修时，需要首先联系长光驰宇确认后方可邮寄，自行邮寄的所有物品长光驰宇有权拒收。

（2）将产品寄回长光驰宇的邮费由邮寄方承担，所有到付快件长光驰宇有权拒收。

（3） 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寄回。

（4）若产品的问题不在保修范围内（如人为导致产品损坏），长光驰宇将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。

（5）产品维修可能会导致数据丢失，请客户先行备份您的数据。

（6）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。

（7）如产品发生跌落、进水等情况，可能不具备维修价值，长光驰宇无法提供维修服务。

（8）质保期内符合免费维修条件的产品，长光驰宇提供验收合格之日起 1 年整机的免费质保；质保期内或质保期外不符合免费维修条件的产品，长光驰宇仅对维修部分提供验收合格之日起 1 年免费质保。

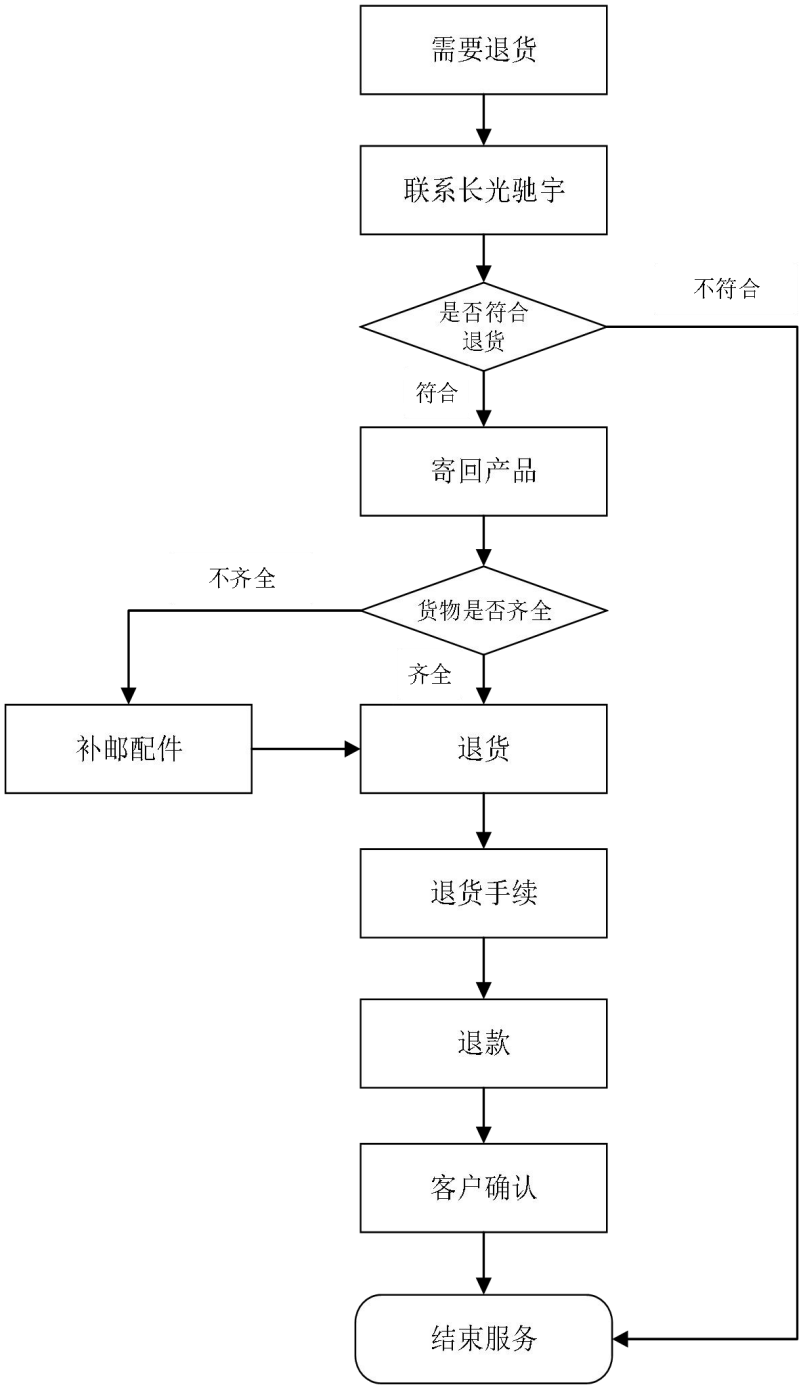
第四章　产品退货

第十一条　客户签收后 3 个工作日内，如果产品验收不合格，可以申请退货，但需要必须符合以下条件：

（1）产品存在非人为损坏的性能故障，或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。

（2）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。

第十二条 产品退货流程



第十三条 以下情况长光驰宇有权拒绝客户的退货要求

（1）客户签收后 3 个工作日后提出退货要求的。

（2）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。

（3）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。

（4）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。

（5）撕毁、涂改标签、机器序列号、防水标记、防伪标记等。

（6）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。

（7）国家相关政策、长光驰宇相关通知等所述其他情况。

第五章　产品换货

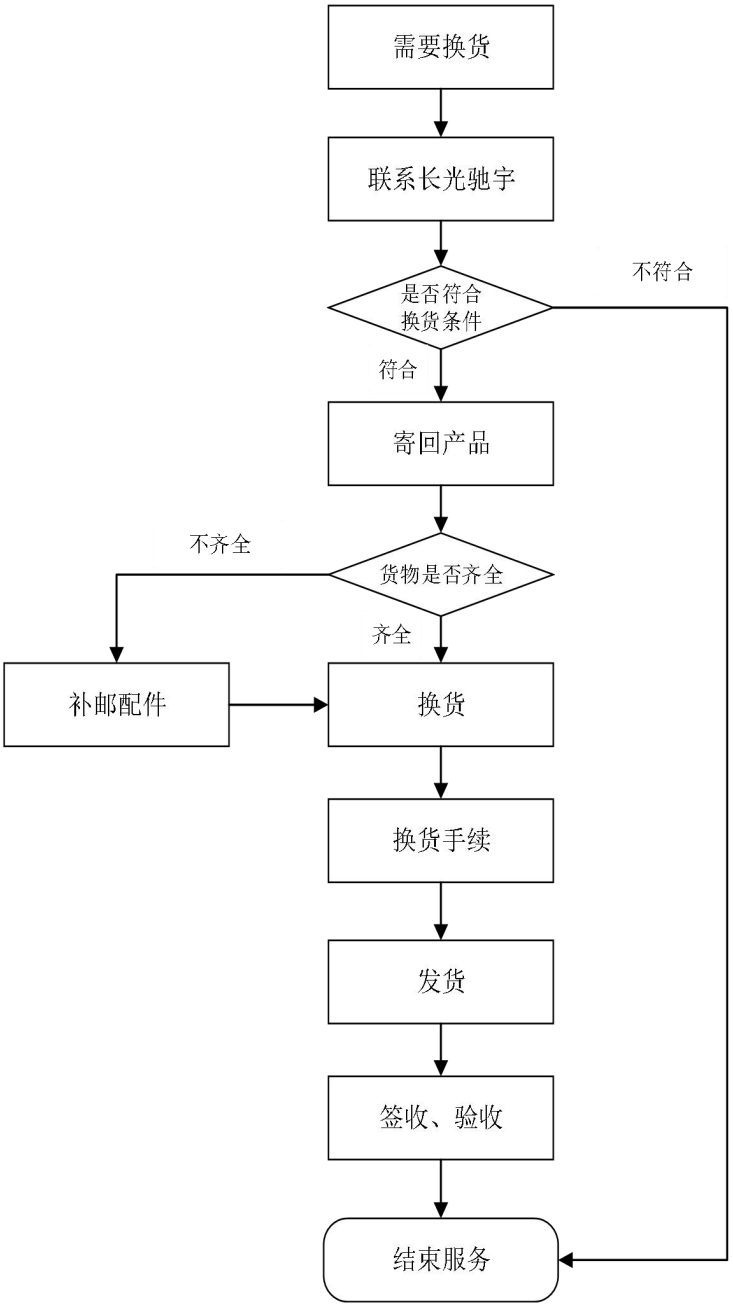
第十四条　客户签收后3日内如果产品验收不合格且客户不希望退货，或符合以下条件之一的，可以申请换货：

（1）客户签收时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。

（2）客户收到货物验收合格后15个工作日内，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。

（3）客户收到货物验收合格后15个工作日内，发现产品存在非人为损坏的性能故障。

第十五条 产品换货流程



第十六条 以下情况长光驰宇有权拒绝客户的换货要求

（1）客户收到货物验收合格后 15 个工作日后提出换货要求的。

（2）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。

（3）换货品不全、或外观人为原因导致受损。

（4）经长光驰宇技术支持部门检测，本身不存在质量问题，或可以通过固件升级等在线手段解决。

（5）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。

（6）撕毁、涂改标签、机器序列号、防水标记、防伪标记等。

（7）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。

（8）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。

第六章　附则

第十七条　本政策作为产品销售合同的一部分，客户签订销售合同则代表认同本政策全部内容。

第十八条　本政策由长光驰宇负责解释和修订，最新版本以官网正式发布为准。

长光驰宇科技（长春）有限公司

2025 年 12 月 6 日