适用于 Perception Neuron3 的 NoitomCare 服务计划
适用于 Perception Neuron3 Pro 的 NoitomCare 服务计划
适用于 Perception Neuron Studio 的 NoitomCare 服务计划
适用于 Noitom Hi5 VR 手套的 NoitomCare 服务计划

消费者权利对本计划的影响

中华人民共和国消费者须知：本计划中规定的权利是对您根据《移动电话机商品修理更换退货责任规定》、《微型计算机商品修理更换退货责任规定》及其它适用的消费者保护法律和法规（以下简称“适用的法律”）享有的法定权利的补充。Perception Neuron 3、Perception Neuron 3 Pro、Perception Neuron Studio、Noitom Hi5 享受根据适用的法律不得被排除的保证和补救措施，例如在适用的法律规定的情形下获得产品退款、更换或维修。为充分理解您的权利，您应当查询所有适用的法律。

1.计划

本合同（以下简称“计划”）适用于 Noitom 根据上述计划提供的服务，包括本文档中的条款、您的计划确认单（以下简称“计划确认单”）以及计划的原始销售收据。计划确认单将在购买之时提供给您，或在购买后自动发送给您。如果您的计划购自 Noitom，可以访问 www.noitom.com.cn 来获得计划确认单的副本。

本计划中的“Noitom”是指北京诺亦腾科技有限公司。Noitom（直接或通过其关联公司或授权经销商）向客户销售本计划。

本计划提供的权益是对您的适用的法律权利、生产企业的硬件保修以及任何免费技术支持的补充。无论是固定保障期限（“固定期限计划”）还是按年循环的保障期限（“年度计划”），本计划的条款都同样适用，除非另有说明。计划费用可由您支付，也可通过第三方（“计划付款提供商”）支付或分期支付。

本计划可为以下设备（统称“受保障设备”）提供保障：(i) 您的计划确认单上列出的 Perception Neuron 3、Perception Neuron 3 Pro、Perception Neuron Studio、Noitom Hi5（以下简称“受保障设备”），以及 (ii) 您的受保障设备原始包装内包含的配件。

2.计划期和计划续订

计划保障承诺从您购买该计划之时开始生效，并且除非中途取消，否则会持续有效，直到您的计划确认单上指定的日期（以下简称“计划期”）。

对于年度计划，计划期为一 (1) 年。年度计划每年都会自动续订，除非按下文第 9 条“取消”所述取消计划（包括因维修部件不再供货而导致 Noitom 无法为您的受保障设备提供服务的情况，在这种情况下 Noitom 会提前三十 (30) 天向您发出书面取消通知），或按相关法律要求取消计划。年度计划可能仅适用于部分受保障设备。

对于固定期限计划，计划期会标注在计划确认单上。Noitom 没有义务为固定期限计划提供续订。如果 Noitom 提供续订，价格和期限将由 Noitom 代表其决定。

如果您通过分期付款来购买年度计划和任何固定期限计划（如果适用），您同意系统登记您在最初购买计划（或支付第一笔非计划付款提供商支付的计划费用）时所用的授权付款来源（以下简称“付款来源”），以便在您首次付款后的每年（或每个分期付款周期）的第一天之前自动收取相应费用。如果您的付款来源因任何原因而未能支付相应费用，且您没有及时完成续订或支付分期费用，则您的计划将自付款截止日期起停止提供保障。Noitom 有权但没有义务接受任何延期支付的款项并让您的计划自最后一次付款之日起继续提供保障。仅限年度计划：如本计划的第 11 条所述，如果年度计划的价格在您续订时发生了变化，您会在价格上涨前收到相关通知。

您可以在 Noitom 或您从其处购买计划的其他销售商（以下简称“经销商”）或者计划付款提供商提供的原始销售收据上找到计划价格。

3.保障范围

3.1 针对缺陷或已损耗电池的硬件服务（以下简称“硬件服务”）

如果您在计划期内向 Noitom 报告以下问题并提交有效服务请求：受保障设备在材料和工艺上出现缺陷，或（对于使用集成可充电电池的受保障设备）受保障设备电池的蓄电能力低于原始规格的百分之八十 (80%)，Noitom 将 (i) 使用全新部件或与全新部件具有相同性能和可靠性的部件免费修复缺陷，或 (ii) 使用全新或与全新产品具有相同性能和可靠性的更换产品调换受保障设备。

按本计划规定提供的所有更换产品至少在功能方面与原始产品相同。如果 Noitom 换回受保障设备，则原始产品将成为 Noitom 的财产，而更换产品成为您的财产，更换产品可在剩余的计划期内享受

保障。Noitom 在维修中使用的受保障设备或更换部件可能与本受保障设备或原始部件来自不同国家/地区。

3.2 意外损坏服务

如果您在计划期内向 Noitom 报告以下问题并提交有效服务请求：受保障设备因意料之外或非故意的外部事件（例如跌落或因接触液体而损坏）引起的意外损坏而出现故障，在您支付下文所述服务费的前提下， Noitom 将 (i) 使用全新部件或与全新部件具有相同性能和可靠性的翻新部件修复缺陷，或 (ii) 使用全新或与全新产品具有相同性能和可靠性的更换产品换回受保障设备。您每次接受意外损坏服务称为一个“服务事件”。**下文所述的情况除外。此外，在自原始销售收据上所示的计划原始购买之日起的每十二（12）个月内，Noitom 在两（2）次服务事件中为您提供服务后，意外损坏服务即过期，本条规定的 Noitom 即履行完毕。所有未使用的服务事件都将过期；在保障期限内的下一个十二（12）个月期间内，您将获得两（2）次新的意外损坏服务事件。所有其他计划权益仍然保持不变。**

重要信息： 请参考第 4 条，了解意外损坏服务例外情况。

以下服务费适用于每个服务事件：

产品	第一年 第二年
Perception Neuron 3：	RMB 1388、1988
Perception Neuron 3 Pro：	RMB 2888、4188
Perception Neuron Studio：	RMB 6888、9688
Noitom Hi5：	RMB 788 、1288
Perception Neuron Studio 精简版	RMB 5888、8688
Perception Neuron Studio 手套	RMB 2888、3688

*费用包含应由您支付的相关税费

即便您的主要产品与配件同时损坏，为 配件提供的意外损坏服务也将在为主要产品本身提供的意外服务服务之外单独计为一次服务事件，并消耗您的服务事件配额（两次）。

3.3 技术支持

在计划期内，Noitom 将针对受保障设备为您提供基于电话或网络的优先技术支持（以下简称“技术支持”）。从您购买受保障设备之日起，您的设备即可享受 Noitom 提供的免费技术支持；本计划将从该支持过期之日起开始为您提供技术支持。技术支持可能包括为您提供安装、启动、配置、故障诊断及恢复（数据恢复除外）方面的协助，其中包括存储、检索和管理文件；解释系统错误信息；以及决定何时需要硬件服务或何时可能适用 ADH 保障。Noitom 将为受支持软件的当前版本及上一个主要发行版本提供支持。在此条款中，“主要发行版本”指 Noitom 针对商业用途发布的主要软件版本，此类版本采用“1.0”或“2.0”等发行版本号格式，而不采用测试版或预发行版格式。

Noitom 技术支持仅限于：(i) 受保障设备，(ii) 随机附带的软件应用程序（以下简称“消费者软件”），以及 (iii) 受保障设备与随机附带软件应用程序之间的连接性问题。**下文所述的情况除外。**

4.哪些情况不属于保障范围?

4.1 硬件服务和意外损坏服务

Noitom 可能仅在最初购买受保障设备的国家或地区提供硬件服务和意外损坏服务。

如有下列情况，Noitom 不会提供硬件服务或意外损坏服务：

(a) 目的是防止正常磨损，或者修复不影响受保障设备功能的外观损坏；
(b) 目的是进行预防性维护；
(c) 目的是替换遗失或被盗的受保障设备；
(d) 目的是修复肆意、滥用、故意或蓄意的行为造成的损坏，或因为以不正常或不符合 Noitom 预期的任何方式使用受保障设备而造成的损坏；
(e) 目的是安装、移除或弃置受保障设备或在维修受保障设备期间提供给您的设备；
(f) 目的是修复非受保障设备产品造成的损坏；
(g) 目的是修复受保障设备的损坏（无论何种原因造成），但受保障设备曾经由 Noitom 及 Noitom 授权代表之外的任何人员打开、维修、修改或改动；
(h) 您在购买受保障设备后购买本计划，而服务的目的是修复受保障设备先前已有的损坏；

(i) 目的是修复序列号已被改变、损毁或移除的受保障设备的任何损坏；或

(j) 目的是修复因火灾、地震或其他外部原因造成的损坏。

安装第三方部件可能会影响保障。作为接受硬件或意外损坏服务的一个条件，所有受保障设备都必须完整返还给 Noitom，包括所有原始部件或 Noitom 授权的更换部件。此项限制不影响适用法律授予您的权利。

4.2 技术支持

如有下列情况，Noitom 不会提供技术支持：

(a) 涉及将操作系统或消费者软件用作基于服务器的应用程序；

(b) 涉及可以通过将软件升级至当前版本来解决的问题；

(c) 涉及第三方产品或其对受保障设备的影响或与受保障设备的相互作用；

(d) 涉及您对计算机或操作系统的使用，而这种使用与消费者软件及受保障设备连接性问题无关；

(e) 涉及消费者软件之外的软件；

(f) 涉及标为“Beta”、“预发行”、“预览”或带有类似标记的任何消费者软件；或

(g) 涉及受保障设备上存放或记录的任何软件或数据的损坏或丢失（注意：软件程序和用户数据的恢复和重装不在本计划保护范围之内）。

5.如何获得服务及支持?

要获取服务或技术支持，您可以致电 Noitom 或访问 www.noitom.com.cn。您必须提供计划协议号或受保障设备序列号。您还必须根据要求出示您的计划确认单以及您的受保障设备和计划的原始销售收据。

6.服务选项

Noitom 将通过以下一个或多个选项提供硬件服务：

(a) 邮寄维修服务。大多数受保障设备均可享受直接 邮寄维修服务。如果 Noitom 认为您的受保障设备符合邮寄维修服务的条件，Noitom 将向您提供维修方案。您必须按照 Noitom 的指示，将受保障设备寄送至Noitom 指定维修工厂。完成维修服务后，工厂会将受保障设备返还给您。

(b) 快速更换服务（以下简称“ERS”）。ERS 适用于某些受保障设备。所有动作捕捉设备的节点以及可独立更换的部件，您可以通过此选项来维修自己的受保障设备。如果 Noitom 要求返还被更换的设备或部件，Noitom 可能会要求您提供信用卡授权，以便为更换设备或部件的零售价格及适用的寄送费用提供担保，直至您按指示返还被更换的设备；如果您无法提供信用卡授权，您可能无法使用此服务；在这种情况下，Noitom 将提供其他服务方案。如果您未能依照指示返还被更换的设备或部件，或返还的被更换的设备或部件不符合服务条件，Noitom 将按授权金额从您的信用卡上收取费用。如果 Noitom 不要求返还被更换的设备或部件，Noitom 将免费为您寄送更换设备或部件，并附带关于如何处置被更换设备或部件的任何适用指示或要求。无论如何，对于您产生的与快速更换部件服务相关的任何劳务费，Noitom 不承担责任。

Noitom 可以改变向您提供维修或更换服务的方式，以及您的受保障设备获得特定服务方式的资格。

服务只能通过申请服务时所在国家或地区支持的选项来提供。服务选项、部件供货情况及响应时间可能会有差异。如果受保障设备所在国家或地区（非购买国家地区）不能提供服务，您可能需要负责运费和手续费，以便在可提供服务的国家或地区为您提供服务。如果您在非购买国家或地区寻求服务，您必须遵守所有适用的进出口法律和法规，并负责所有关税、增值税及其他相关销售税收和费用。对于国际服务，Noitom 将使用符合当地标准的同等产品或部件维修或更换受保障设备或部件。

7.您的责任

为了获得本计划提供的服务或支持，您同意：(i) 提供您的计划协议号和计划的原始购买凭证复印件；(ii) 提供关于受保障设备问题的表现及原因的信息；(iii) 如果受保障设备的诊断或维修需要某些信息，对此类信息的请求做出回应； (iv) 遵照 Noitom 给您的指示进行操作；(v) 在寻求服务前，将软件升级到当前发布的版本；以及 (vi) 对受保障设备上的软件和数据进行备份。

在提供硬件服务期间，Noitom 将删除受保障设备中的内容并将存储介质重新格式化。Noitom 将按照受保障设备的原有配置返还您的受保障设备或提供更换设备，并可能进行相关更新。作为硬件服务的一部分，Noitom 可以安装 OS 更新，此类更新将阻止受保障设备恢复至 OS 的早期版本。OS 更新可能导致受保障设备中安装的第三方应用程序无法与该受保障设备兼容或共同运行。所有其他软件程序、数据和密码的重新安装将由您负责。

8.责任限制

在适用的法律允许的最大范围内，对于因 Noitom 规定的义务而造成的任何间接或继发损失，包括但不限于恢复、重新编写或复制任何程序或数据所产生的费用，或未能维持数据的保密性以及任何业务损失、收益损失、收入损失或预期节余损失，Noitom 及其员工、代理在任何情况下均不向您或受保障设备的任何后续所有者承担任何责任。在适用法律允许的最大范围内，Noitom 及其员工、代理根据本计划的规定对您和任何后续所有者所应承担的赔偿责任的限制不会超过本计划的原始价格。Noitom 明确否认以下保证：(i) Noitom 能够在确保程序或数据万无一失的情况下维修或更换受保障设备，(ii) Noitom 将维持数据的保密性，或 (iii) 产品在运行过程中不会中断或无故障。

本计划所赋予的权益是对消费者法律和法规所规定的所有权利和救济的补充。如果此类法律和法律所规定的责任有限，Noitom 的责任根据其自行选择，限制为更换或维修受保障设备或提供服务。

9.取消

9.1 您的取消权利

无论采用哪种购买方式，您都可以出于任意原因随时取消本计划。

(a) 返还受保障设备并取消：

无论您的计划类型如何，要退还受保障设备并取消计划（第 9.3 条规定的折价退还除外）并且原销售渠道的退还政策允许，请联系您购买受保障设备的原销售渠道（经销商或 Noitom）。您（或您的计划付款提供商，视情况而定）将收到计划的全额退款。

(b) 所有其他类型的取消：

(i) 年度计划：

要取消年度计划，您可以：

(A) 通过计费平台关闭您的下一个年度续订计划。您也可以直接在受保障设备上选择关闭年度续订计费；或者

(B) 致电您的计费提供商（经销商或 Noitom）取消您的年度计划。

除非当地法律另有规定，否则在任何一种情况下，您的取消都可能被推迟到您已支付的最后一个年度计划对应年度的最后一天的午夜。您的年度计划将保持激活状态直到当年结束，此时，计划将被

取消且不提供取消退款。如果要立即取消年度计划，您必须致电您的计费提供商（经销商或 Noitom）。将根据年度计划期限内剩余时间的百分比，减去计划为您提供的任何服务的价值，为您提供按比例退款。

您如果未能及时、充分地支付任何年度付款，将被视为表示您有意取消计划，并且不会提供取消退款。

(ii) 固定期限计划：

如果您从经销商处通过分期付款购买了固定期限计划，请联系经销商取消您的计划。如果您从 Noitom 购买了固定期限计划，可以通过以下方式取消本计划：拨打电话号码联系 Noitom；或者将带有计划协议号的书面通知寄至北京诺亦腾科技有限公司 NoitomCare 管理部门，地址为：中国北京市西城区新街口外大街 28 号主楼 A 座 5 层。您必须在发送通知时附上一份本计划的原始购买凭证复印件。

除非适用法律另有规定，取消时按以下方式退款：

(A) 如果您在购买本计划或接受本计划（以后发生者为准）的三十（30）天内取消，您将收到在扣除已根据本计划提供的权益的价值后的全部退款。

(B) 如果您在接受本计划的三十（30）天后取消，您将获得原购买价的按比例退款金额。上述按比例退款金额取决于自购买本计划之日算起的剩余计划期的百分比，减去根据本计划向您提供的任何服务的价值。

(C) 除非适用法律另有规定，如果您通过分期付款方式支付固定期限计划费用，并已提前支付了相关款项，取消可能会延迟至您已支付的分期付款所对应期限的最后一天午夜。如果您未能按时足额完成分期付款，您将被视为有意取消自己的计划，并且您将无权就已支付的分期付款获得退款。 如果您的固定期限计划是通过计划付款提供商支付，请联系计划付款提供商取消您的计划。Noitom 可能会将任何退款退还给就计划向 Noitom 支付的融资实体。

(c) 与设备以旧换新计划相关的取消：

如果您因为参与设备以旧换新计划而取消，您将获得对应的退款，或者在为升级换购的设备购买新 NoitomCare 服务计划时享受相应的折抵优惠，如果不购买新的 NoitomCare 服务计划，则在购买升级换购的设备时享受相应的折抵优惠。

(d) 与团队或会员计划相关的取消：

如果您的 NoitomCare 服务计划（无论何种类型）是通过某个团队或会员计划获得的，那么在您通过这项计划继续获取 NoitomCare 服务计划的期限到期或截止后，您或可选择支付相应的 NoitomCare 服务计划费用，以继续参加这项计划。如果您不选择支付费用以继续参加 NoitomCare 服务计划，您的计划将被取消，且您无权获得任何退款。

9.2 Noitom 的取消权利

如果您的付款来源因任何原因而未能支付应付金额（包括您应该支付的年度计划续订费用或其他分期款项），且您未在付款截止日期或续订日期之前支付相应款项，则您的计划可能会因未付款而被取消，您的计划将自付款截止日期或续订日期起停止提供保障。

9.3 授权折价退还时的取消

对于年度计划，如果作为 Noitom 授权折价退还计划的一部分，您将受保障设备折价退还给 Noitom 或 Noitom 授权经销商，该折价退还将视为您明确表示取消年度计划，并且该计划将根据第 9.1(b)(i) 条取消。

9.4 取消的效力

如果您取消计划，Noitom 根据本计划对您负有的义务将在取消生效之日完全消除。

10.计划转让

对于固定期限计划（由计划付款提供商直接付款的计划除外），您可以将您根据本计划享有的所有权利一次性永久转让给另一方，前提是：(i) 您向另一方转让原始购买凭证、计划确认单、本计划的打印材料和本服务合同；(ii) 您将转让通知寄至中国北京市西城区新街口外大街 28 号主楼 A 座 5 层 NoitomCare 管理部门，地址为北京市西城区新街口外大街 28 号主楼 A 座 5 层，以此将转让事宜告知 Noitom；(iii) 另一方接受本服务合同的条款。如果您的计划是通过计划付款提供商或其他方式以分期付款方式购买的，则受让人必须承担和履行转让人的所有付款义务，受让人如不照此执行，

适用于计划的取消条款将立即触发，如上文第 9 条所述。在通知 Noitom 您将转让本计划时，您必须提供计划协议编号、受保障设备的序列号，以及新所有者的姓名、地址、电话号码和电子邮件地址。

11.计划变更

除非 Noitom 通知您计划条款和条件已修订，否则最初提供您的计划条款和条件在计划的整个期限内以及每个年度计划续订（如果适用）期限内都将保持有效。Noitom 可以在提前三十 (30) 天或更长时间（如果相关法律有所规定）向您发出书面通知（以下简称“通知期”）的情况下，随时修改本计划的任何条款和条件，包括价格和适用的服务费。此类通知将以单独的书面文件或电子邮件的形式提供，或通过其他合理的方式提供。如果您不同意修订后的计划条款和条件，您可以取消本计划，而无需支付任何罚金。如果您未在通知期内取消本计划，并在收到计划条款和条件变更（包括价格或服务费变更）通知后继续支付年度费用或分期付款（如果适用）或根据本计划提出服务请求，则您将被视为同意接受修订后的计划条款和条件的约束。在任何情况下，您都可以按照第 9 条所述随时取消本计划。

如果 Noitom 对本计划所做的修订会在不增加费用或服务费的情况下扩大您的保障范围，扩大后的保障范围将立即适用于本计划。

12.一般条款

(a) Noitom 可将其服务分包或转让给第三方履行，但此行为无法免除 Noitom 为您提供服务的义务。

(b) 如果 Noitom 因超出 Noitom 合理控制范围的事件而未能履行或延迟履行本计划规定的义务，Noitom 对此不承担任何责任。

(c) 您无须对受保障设备进行预防性维护，即可享受本计划所提供的服务。

(d) 本计划仅在中华人民共和国境内提供和有效。未成年人不能购买本计划。本计划可能未在某些行政区提供，并且不在被法律禁止的地区提供。

(e) Noitom 在提供服务时，仅为监控 Noitom 的响应质量之目的，可对您与 Noitom 之间的部分或全部电话内容进行录音。

(f) 您同意您根据本计划透露给 Noitom 的任何信息或数据均不属于机密，也并非由您专有。另外，您同意 Noitom 在提供服务时，可以代表您收集和处理数据。这可能包括根据 Noitom 客户隐私政策将您的数据转移给 Noitom 的关联公司。

(g) Noitom 提供了安全措施来防止他人在未经授权的情况下访问或泄露以及非法破坏您的数据。您应该对您提供给 Noitom 的数据处理说明负责；如果 Noitom 在履行本计划规定的服务和支持义务时因为合理的原因而需要遵循这些说明，则 Noitom 会努力遵循。如果您对以上内容 有异议，或对您数据的处理有疑问，可以拨打 www.noitom.com.cn 上列出的电话号码联系 Noitom。

(h) **Noitom 将根据 Noitom 客户隐私政策来保护您的信息。如果您想访问 Noitom 留存的与您有关的信息，或想对这些信息进行更改，联系 Noitom。**

(i) 本计划的条款，包括本计划的原始销售收据及计划确认单，优先于任何采购订单或其他文件中与之冲突的条款、附加条款或其他条款，并构成您与 Noitom 之间就本计划达成的全部协议。

(j) 除非被取消，否则年度计划会按照其原始购买价格（除非如本计划第 11 条所述提前向您发出了价格变更通知）自动续订。Noitom 没有义务为任何固定期限计划提供续订。如果 Noitom 提供续订，价格和期限将由 Noitom 代表其决定。

(k) 本计划未规定非正式的争议解决流程。

(l) 本计划适用中华人民共和国相关法律。

电话号码

关于当地电话号码，请访问 www.noitom.com.cn

* 电话号码和工作时间可能有所不同并视情况变动。部分国家或地区不提供免费电话号码。