**客户信息**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 公司名称/姓名 |  | **\*案例号:** | |
| 收件地址 |  | | |
| 联系电话 |  | 国家 |  |
| 邮箱地址 |  | | |

**产品信息**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 产品型号 |  | | | | | |
| 产品序列号（SN） |  | | | | | |
| 寄回部件清单 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 购买渠道 | 购买日期 | | | 订单号 | | |
| *例：官方商城* |  | | |  | | |
| 是否购买  DJI Care | **□** 是 **□** 否 | | | 出险时间 | | |
| 是否购买  OSMO Shield | **□** 是 **□** 否 | | | 出险时间 | | |

**服务信息 □** **维修 □** **换货 □ 返航失败** □*退款（仅限于官网或天猫购买）*

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Dji账号 | *邮 箱 地 址* | **请确保飞行记录已上传** | | **□** 是 |
| 事故日期 | \_\_\_\_\_年\_\_\_\_\_月\_\_\_\_\_日 | 事故时间 |  | |
| 问题描述及应急措施:  *例1：固件升级后导致云台不能正常工作。*  *例2：精灵3被风吹向人群，自行摆杆，飞机硬着陆。* | | | | |

※返修进度自助查询网址：<http://www.dji.com/cn/support/repair-trace>

*温馨提示：*

*1.需要申请换货、返航失败、退款的客户请先联系DJI官方售后技术支持获取****案例登记号****。*

*2.请确保飞行记录已上传成功。上传飞行记录步骤：*

*进入DJI GO首页。*

*点击左上角飞机标志进入飞行记录页面。*

*点击右上角云状按钮上传飞行记录, 直至100%上传成功。*

*3.如电池鼓包漏液，外观破损严重，切勿寄回。*

*4.如未要求，请勿寄回桨叶、遥控器及micro-SD等小部件，避免在运输过程中丢失。*

*5.退换货客户请参考相关政策说明。请寄回包括机身在内的所有配件及赠品，如有缺失将无法退款。*