

EN

1. Objective

Dreame Overseas After-sales Policy (hereinafter referred to as "the policy") is hereby formulated to standardize the return & refund, replacement, maintenance and other overseas after-sales service terms and conditions, and improve the quality and level of after-sales service.

2.1 Scope of Application

The policy warrants that customers can request return & refund service, replacement service, warranty repair service and other after-sales services for the products purchased from Dreame authorized sales channels.

2.2 Definition

In this policy, Dreame Technology or Dreame refers to Dreame Technology (Suzhou) Co., Ltd. and its affiliated subsidiaries, which will be hereinafter referred to as "we". "You" refers to the end consumer who purchases the products specified in Section 2.3 of this policy, and does not include distributors or resellers who purchase products for re-sale business.

2.3 Applicable Product

This Policy is applicable for the products purchased from Dreame authorized sales channels.

3 Return & Refund Service

For products purchased from Dreame Official Site, within thirty (30) calendar days of the purchasing date on valid proof-of-purchase, original receipts or invoices or delivery date (if the delivery date is later than the purchasing date), you can request Return & Refund Service without providing any reason and shall be responsible for the return shipping fee.

For products purchased from Dreame Official Site, within thirty (30) calendar days of the purchasing date on valid proof-of-purchase, original receipts or invoices or delivery date (if the delivery date is later than the purchasing date), if the product has a manufacturing defect, you can contact Dreame after-sales service team and request Return & Refund Service. We will be responsible for the return shipping fee. Within fourteen (14) calendar days after receiving the returned goods, the original purchase price will be refunded to your account.

For products purchased from Online Official Store of Amazon, AliExpress and other Platforms, please refer to the return & refund policy of the platform. For more details, you can contact the seller to confirm specific terms and conditions.

For products purchased from other Dreame authorized sales channels, please contact the seller to confirm its return & refund policy.

3.1 Notes of Return & Refund

- 1) When applying for the return & refund service, please provide valid proof-of-purchase, the original receipt or invoice. Besides, the original packaging and all accessories and gifts originally included with the Product shall also be provided.
- 2) The returned goods shall be packed in good condition, and the labels and various logos of the returned goods and accessories show no signs of tampering or alteration. If there are any gifts, please return with the goods.
- 3) When returning the goods, please return the full set of goods (including the original packaging, all accessories and gifts) with valid proof-of-purchase, the original receipt or invoice. Relevant payee shall be responsible for the refund.
- 4) When returning the goods, please return them to the designated address. The shipping fee shall be prepaid.
- 5) Unauthorized return or cash on delivery without the seller's consent will be rejected.
- 6) If the Product to be refunded was purchased together with other products that resulted in a bundle discount, we reserve the right to void such discount, by deduction or revocation, upon refund.

3.2 Return & Refund Service will not be covered in any of the following circumstances:

- 1) Valid proof-of-purchase, original receipts or invoices are not provided, or show signs of tampering or alteration.
- 2) Request for return & refund service out of non-quality issues or without giving relevant return reason is made more than thirty (30) calendar days of the purchasing date on valid proof-of-purchase, original receipts or invoices or delivery date.
- 3) The returned goods, packaging, accessories, gifts and user manuals are not intact.
- 4) Any fault or damage of the product caused by man-made errors, or any quality problem caused by unauthorized modification, improper installation, and incorrect use or operation not in accordance with the instructions of the official instructions or manuals are found after all appropriate tests are conducted.
- 5) After the confirmation of return & refund service, corresponding goods are not sent within fourteen (14) calendar days.

4 Replacement Service

For products purchased from Dreame official site, within thirty (30) calendar days of the purchasing date on valid proof-of-purchase, original receipts or invoices or delivery date (if the delivery date is later than the purchasing date), if the product has a manufacturing defect, you can contact Dreame after-sales service team and request the Replacement Service. We shall be responsible for the replacement shipping fee.

For products purchased from Online Official Store of Amazon, AliExpress and other Platforms, please refer to the replacement policy of the platform. For more details, you can contact the seller to confirm specific terms and conditions.

For products purchased from other sales channels, please contact the seller to confirm its replacement policy.

4.1 Notes of Replacement

- 1) When applying for the replacement service, please provide valid proof-of-purchase, the original receipt or invoice.
- 2) The returned goods should be packed in good condition, and the labels and various logos of the returned goods and accessories show no signs of tampering or alteration.
- 3) When returning the goods for replacement, please return the full set of goods (including the original packaging, all accessories) with valid proof-of-purchase, the original receipt or invoice. After examination and confirmation, you will get a new product of the same model and specification.

4.2 Replacement Service will not be covered in any of the following circumstances:

- 1) Valid proof-of-purchase, original receipts or invoices are not provided, or show signs of tampering or alteration.
- 2) Request for replacement service is made more than thirty (30) calendar days from the purchasing date on valid proof-of-purchase, original receipts or invoices or delivery date.
- 3) The returned goods for replacement, outer packaging, and user manuals are not intact.
- 4) The returned goods for replacement are found to have no quality issues after all appropriate tests are conducted.
- 5) Any fault or damage of the product caused by man-made errors, or any quality problem caused by unauthorized modification, improper installation, and incorrect use or operation not in accordance with the instructions of the official instructions or manuals are found after all appropriate tests are conducted.
- 6) After the confirmation of replacement service, corresponding goods are not sent within fourteen (14) calendar days.

5 Warranty Repair Service

If the product has a manufacturing defect during the warranty period, you can contact Dreame after-sales service team or authorized distributor/retailer. Once the quality problem is verified, you can apply for free Warranty Repair Service.

Warranty Period of Main Components

PRODUCT	MAIN COMPONENTS	EU WARRANTY PERIOD
	Main body (including Dust cup, Main suction, Main body, Extension rod, Carbon fiber rod, Power adapter, Pinboard, Display screen, Water tank)	2 years (Z30-3 years)
Vacuum Cleaner Series	Motor (including Main body motor, Mini motorized brush motor, Main brush motor)	2 years (Z30-3 years)
	Battery pack (AA/AAA batteries excluded)	2 years (Z30-3 years)

	Consumable parts (including filter with filter cotton, Mop, Brushes, Nozzles, Extension hose, Flexible adapter, etc.)	NO WARRANTY
	Main Body (including Main board, Camera, Main wheels, Blower, Sensors, Dust bin, Water tank), Charging dock, Auto-Empty base, Self-Wash base	2 years (L20 Ultra/X40 Ultra-3 years)
Robot Vacuum Series	Battery pack (AA/AAA batteries excluded)	2 years (L20 Ultra/X40 Ultra-3 years)
	Consumable parts (including Dust bin filter, Mop, Side brush, Main brush, Main brush cover, Water tank filter, Cleaning tool, Floor cleaning solution, etc.)	NO WARRANTY
	Main Body (including Clean water tank, Dirty water tank, LED display screen, Buttons, Main board, Water pump assembly, Speaker, Handle, Power adapter) and Charging base	2 years
Wet & Dry Vacuum Series	Motor (including Main body motor, Brush motor)	2 years
	Battery	2 years
	Rolling brush	3 months
	Consumable parts (including Filter, Cleaning solution, Cleaning brush)	NO WARRANTY
Hair Dryer Series	Main product	2 years

	Main body (including decorative cover, bumper, main board, sensors, chassis, wheels, etc.), Charging station, Power adapter	3 years
Robot Lawn Mower Series	Motor (including cutting motor, wheel motor, etc.)	3 years
	Battery pack (AA/AAA batteries excluded)	3 years
	Accessory (Cleaning brush)	1 year
	Consumable parts (including Blades, Nails)	NO WARRANTY

Note: Packing materials like printed boxes, interior foam, paper cards, user manuals, expansion screws, labels, cleaning tools, and other consumables are not covered by the warranty.

6 Definition of Warranty Period

- 1) The warranty becomes effective from the purchasing date on valid proof-of-purchase, original receipts or invoices or delivery date (if the delivery date is later than the purchasing date).
- 2) If the valid proof-of-purchase, original receipts or invoices are lost, the warranty period starts from three months later than the date on the bottom nameplate of the product.
- 3) After you obtain the replacement service, the warranty period will start from the replacement date, which requires for valid proof of replacement.
- 4) Repaired or replaced accessories are warrantied for 3 months from the date of repair or replacement, or for the remainder of the original product's warranty period, whichever is longer.

7 Limitations on Warranty

Dreame products are engineered and constructed for normal domestic household purposes. If the Dreame product is used in non-domestic environment, the warranty period of main body is three months.

The warranties set forth do not cover :

I . Failures caused by:

- 1) Use of a Dreame product which is not in accordance with the "Usage Restrictions" in the User Manual.
- 2) Use of a Dreame product for cleaning white ashes, sand, dust and other non-household garbage.
- 3) Use of a Dreame product for decoration, ornament or cleaning in a commercial environment.
- 4) Use of a Dreame product for cleaning in an environment with special adsorption chemicals, metal or other microparticles.
- 5) Use of a Dreame product in an environment with corrosive objects.
- 6) Accessories and other consumable parts, such as filters, brushes, unless the consumable part has been damaged due to a defect in materials or workmanship in a non-consumable part of the Product(s).
- 7) Normal wear and tear and decorative parts damage.

II . The product you purchased is a prototype, the model or SN of which does not follow the SN coding rule for a brand new complete machine.

8 Charged Service

8.1 Free warranty repair service will not be applicable in any of the following circumstances but you can choose fee-based warranty repair service:

- 1) Products purchased from unauthorized dealers or sellers
- 2) Damage caused by improper use, maintenance, and storage.
- 3) Products and accessories found to be defective after the warranty period has expired.
- 4) Products damaged due to improper dismantling by the customer or unauthorized third parties.
- 5) Products damaged due to force majeure, including without limitation, acts of God, strikes, riots, labor disturbances, material shortages, nonperformance by subcontractors or suppliers, abnormal manufacturing conditions or costs, delays or failures of carriers or communications, fire, flood, storms, ice, snow, accident, war, explosion, accidents, epidemics, governmental orders or regulations or inability to secure any necessary governmental or other permits, court orders, or any other reason beyond the reasonable control of us.
- 6) Product failure or damage subjected to misuse or abuse, whether by accident or man-made causes (including but not limited to operation errors, liquid inlet, improper swap, scratch, bump during transportation or carrying, inappropriate voltage, etc).
- 7) After the confirmation of warranty repair service, corresponding goods are not sent within fourteen (14) calendar days.

8.2 Relevant Charges

- 1) After receiving the defective product sent by the customer, Dreame Repair Center or its authorized Repair center will inspect the product to determine whether it is within the warranty. If the product's quality defect is covered by the warranty, we will bear the inspection fees, material costs, labor costs and shipping costs.
- 2) For products damaged due to man-made causes or products outside warranty, you will need to pay for repair fees, parts costs, and one-way shipping costs if you request repair service.
- 3) If you cancel the repair service for products damaged due to man-made causes or products outside warranty, you will have to bear the round-trip shipping costs.

9 After-sales Service Terms for Accessories

You can request return & replacement service for accessories of Dreame products purchased from Dreame after-sales service team or direct-sale stores within seven (7) calendar days from the date of receipt if discrepancies, damaged or missing products, and quality defects caused by non-artificial factors are found and relevant proof can be provided. After verification, the return & replacement service shall be provided. Otherwise, it will be viewed as a confirmation on your side that the product is not damaged or missing and functions well.

10 Limitations Of Action and Liability

No claim or action against Dreame for breach of this Agreement or the transaction contemplated hereunder may be asserted or brought more than one year after the cause of action or claim accrues. In all circumstances our maximum liability shall not exceed the purchase price paid for the product.

11 Other Notes

- 1) Except for special requirements, please do not send back seriously damaged batteries with problems such as damaged battery cells, swollen cells, or liquid leakage; if they have been sent, they will be scrapped by Dreame.
- 2) Only products purchased from Dreame or its authorized distributors can enjoy the after-sales service provided by this policy.
- 3) Due to product version differences, Dreame products do not support international warranty services. The after-sales service for products purchased from Dreame distributors shall be provided by corresponding distributors and that for products purchased from Dreame Online Official Stores shall be provided by Dreame after-sales service team.
- 4) If the consignee address provided by the customer is incorrect, or the recipient refuses to receive the goods, the resulting loss shall be borne by the customer.
- 5) In case of non-delivery or return upon rejection, we will custody the goods for you, and the resulting storage fees and any other possible costs shall be borne by you. If the goods are not claimed for more than thirty (30) calendar days, Dreame repair center has the right of final disposal.
- 6) Before sending the product for maintenance, please carefully deal with the characteristic items and decorations (including but not limited to decorative stickers, UAS stickers, paint spraying, etc.) attached to the original product. Dreame repair center is not liable for any damage or loss of these personalized items and decorations.
- 7) To ensure your rights and interests, upon receiving the purchased product, please check whether it is in good condition (whether there are any damages due to logistics problem or other causes). If the outer packaging of the product is damaged, please refuse to sign for it and return it by the courier company. If the consignee authorizes the courier company to send the package to the designated place without signing for it in person, he/she will be responsible for the loss or damage caused. If the outer packaging is intact, and the internal physical objects are abnormal or damaged due to logistics transportation, you should contact Dreame distributor or Dreame after-sales service team to report within 24 hours, otherwise such problems shall not be handled.

12 If there is any change to the policy, the recently updated document shall prevail.

13 If any of the terms and conditions of the policy conflict with national or local laws, the law shall be the standard. The policy shall be the standard when all the terms and conditions comply with relevant laws and regulations.

14 For any questions about this policy, please contact our after-sales service team via:
aftersales@dreame.tech

DE

<https://de.dreametech.com/pages/after-sales-policy>

Kundendienst-Richtlinie

1 Ziel

Die internationale Kundendienst-Richtlinie von Dreame (im Folgenden als „die Richtlinie“ bezeichnet) wird hiermit formuliert, um die Allgemeinen Geschäftsbedingungen für die Rückgabe und Rückerstattung, den Austausch, die Wartung und andere internationale Kundendienstleistungen zu standardisieren sowie die Qualität und das Niveau des Kundendienstes zu verbessern.

2.1 Anwendungsbereich

Die Richtlinie garantiert, dass Kunden für Produkte, die über autorisierte Vertriebskanäle von Dreame erworben wurden, Rückgabe- und Rückerstattungsleistungen, Austauschleistungen, Garantiereparaturleistungen und andere Kundendienstleistungen anfordern können.

2.2 Definition

In dieser Richtlinie bezieht sich Dreame Technology oder Dreame auf Dreame Technology (Suzhou) Co., Ltd. und seine Tochtergesellschaften, die nachfolgend als „wir“ bezeichnet werden. „Sie“ bezieht sich auf den Endverbraucher, der die in Abschnitt 2.3 dieser Richtlinie genannten Produkte erwirbt, und schließt keine Vertriebshändler oder Wiederverkäufer ein, die Produkte für den Wiederverkauf erwerben.

2.3 Anwendbare Produkte

Diese Richtlinie gilt für Produkte, die über autorisierte Vertriebskanäle von Dreame erworben wurden.

3 Rückgabe- und Rückerstattungsleistungen

Für Produkte, die auf der offiziellen Website von Dreame erworben wurden, können Sie innerhalb von dreißig (30) Kalendertagen nach dem Kaufdatum mit gültigem Kaufnachweis, Originalbeleg oder Rechnung bzw. dem Lieferdatum (wenn das Lieferdatum nach dem Kaufdatum liegt) ohne Angabe von Gründen Rückgabe- und Rückerstattungsleistungen in Anspruch nehmen und sind für die Rücksendekosten verantwortlich.

Für Produkte, die auf der offiziellen Website von Dreame erworben wurden, können Sie sich innerhalb von dreißig (30) Kalendertagen nach dem Kaufdatum mit gültigem Kaufnachweis, Originalbeleg oder Rechnung bzw. dem Lieferdatum (wenn das Lieferdatum nach dem Kaufdatum liegt) an das Kundendienstteam von Dreame wenden und Rückgabe- und Rückerstattungsleistungen in Anspruch nehmen, wenn das Produkt einen Herstellungsfehler aufweist. Die Kosten für die Rücksendung werden von uns getragen. Innerhalb von vierzehn (14) Kalendertagen nach Erhalt der zurückgesandten Ware wird der ursprüngliche Kaufpreis auf Ihr Konto zurückerstattet.

Für Produkte, die im offiziellen Online-Store von Amazon, AliExpress und anderen Plattformen gekauft wurden, beachten Sie bitte die Rückgabe- und Rückerstattungsbedingungen der jeweiligen Plattform. Für weitere Einzelheiten können Sie sich an den Verkäufer wenden, um sich über die jeweiligen Allgemeinen Geschäftsbedingungen zu informieren.

Für Produkte, die über andere autorisierte Vertriebskanäle von Dreame erworben wurden, wenden Sie sich bitte an den Verkäufer, um sich über dessen Rückgabe- und Rückerstattungsrichtlinien zu informieren.

3.1 Hinweise zu Rückgabe und Rückerstattung

- 1) Wenn Sie Rückgabe- und Rückerstattungsleistungen in Anspruch nehmen, legen Sie bitte einen gültigen Kaufnachweis, Originalbeleg oder -rechnung vor. Außerdem müssen die Originalverpackung und alle ursprünglich mit dem Produkt gelieferten Zubehörteile und Geschenke in der Rücksendung enthalten sein.
- 2) Die zurückgesandten Waren müssen in gutem Zustand verpackt sein, und die Etiketten und verschiedenen Logos der zurückgesandten Waren und des Zubehörs dürfen keine Anzeichen von Manipulationen oder Veränderungen aufweisen. Wenn Geschenke enthalten waren, senden Sie diese bitte mit den Waren zurück.
- 3) Bei Rücksendung der Ware senden Sie bitte den vollständigen Lieferumfang (einschließlich der Originalverpackung, allen Zubehörs und der Geschenke) mit einem gültigen Kaufnachweis, Originalbeleg oder -rechnung zurück. Der betreffende Zahlungsempfänger ist für die Rückerstattung verantwortlich.
- 4) Senden Sie die Waren bitte an die angegebene Adresse zurück. Die Versandgebühr ist im Voraus zu entrichten.
- 5) Unberechtigte Rücksendungen oder Nachnahmen ohne Zustimmung des Verkäufers werden abgelehnt.
- 6) Wenn das zu erstattende Produkt zusammen mit anderen Produkten gekauft wurde, die zu einem Gesamtrabatt geführt haben, behalten wir uns das Recht vor, diesen Rabatt durch Abzug oder Widerruf bei der Rückerstattung aufzuheben.

3.2 Rückgabe- und Rückerstattungsleistungen werden unter den folgenden Umständen abgelehnt:

- 1) Gültige Kaufnachweise, Originalbelege oder -rechnungen werden nicht vorgelegt oder weisen Anzeichen von Manipulationen oder Änderungen auf.
- 2) Die Inanspruchnahme von Rückgabe- und Rückerstattungsleistungen aufgrund von nicht die Qualität betreffenden Problemen oder ohne Angabe eines entsprechenden Rückgabegrundes findet mehr als dreißig (30) Kalendertage nach dem Kaufdatum mit gültigem Kaufnachweis, Originalbeleg oder -rechnung bzw. dem Lieferdatum statt.
- 3) Die zurückgegebenen Waren, Verpackungen, Zubehör, Geschenke und Benutzerhandbücher sind nicht unversehrt.
- 4) Jegliche Fehler oder Schäden am Produkt, die durch menschliche Fehler verursacht wurden, oder Qualitätsprobleme, die durch unerlaubte Änderungen, unsachgemäße Installation, falschen Gebrauch oder Betrieb, der nicht in Übereinstimmung mit den Anweisungen in den offiziellen Anleitungen oder Handbüchern steht, verursacht wurden, werden nach Durchführung aller entsprechenden Tests festgestellt.
- 5) Nach Bestätigung der Rückgabe- und Rückerstattungsleistungen werden entsprechende Waren nicht innerhalb von vierzehn (14) Kalendertagen zurückgesandt.

4 Ersatzleistungen

Für Produkte, die auf der offiziellen Website von Dreame erworben wurden, können Sie sich innerhalb von dreißig (30) Kalendertagen nach dem Kaufdatum mit gültigem Kaufnachweis, Originalbeleg oder –rechnung bzw. dem Lieferdatum (wenn das Lieferdatum nach dem Kaufdatum liegt) an das Kundendienstteam von Dreame wenden und Austauschleistungen in Anspruch nehmen, wenn das Produkt einen Herstellungsfehler aufweist. Die Kosten für die Austauschsendung werden von uns getragen.

Für Produkte, die im offiziellen Online-Store von Amazon, AliExpress und anderen Plattformen gekauft wurden, beachten Sie bitte die Austauschbedingungen der jeweiligen Plattform. Für weitere Einzelheiten können Sie sich an den Verkäufer wenden, um sich über die jeweiligen Allgemeinen Geschäftsbedingungen zu informieren.

Für Produkte, die über andere autorisierte Vertriebskanäle von Dreame erworben wurden, wenden Sie sich bitte an den Verkäufer, um sich über dessen Austauschrichtlinien zu informieren.

4.1 Hinweise zum Austausch

- 1) Wenn Sie Austauschleistungen in Anspruch nehmen, legen Sie bitte einen gültigen Kaufnachweis, Originalbeleg oder –rechnung vor.
- 2) Die zurückgesandten Waren sollten in gutem Zustand verpackt sein, und die Etiketten und verschiedenen Logos der zurückgesandten Waren und des Zubehörs dürfen keine Anzeichen von Manipulationen oder Veränderungen aufweisen.
- 3) Bei Rücksendung der auszutauschenden Ware senden Sie bitte den vollständigen Lieferumfang (einschließlich der Originalverpackung, allen Zubehörs) mit einem gültigen Kaufnachweis, Originalbeleg oder –rechnung zurück. Nach Prüfung und Bestätigung erhalten Sie ein neues Produkt desselben Modells und derselben Spezifikation.

4.2 Austauschleistungen werden unter den folgenden Umständen abgelehnt:

- 1) Gültige Kaufnachweise, Originalbelege oder Rechnungen werden nicht vorgelegt oder weisen Anzeichen von Manipulationen oder Änderungen auf.
- 2) Die Inanspruchnahme von Austauschleistungen findet mehr als dreißig (30) Kalendertage nach dem Kaufdatum mit gültigen Kaufnachweis, Originalbeleg oder Rechnung bzw. dem Lieferdatum statt.
- 3) Die für den Austausch zurückgegebenen Waren, Umverpackungen und Benutzerhandbücher sind nicht unversehrt.
- 4) Die für den Austausch zurückgegebenen Waren weisen nach Durchführung aller entsprechenden Tests keine Qualitätsmängel auf.
- 5) Jegliche Fehler oder Schäden am Produkt, die durch menschliche Fehler verursacht wurden, oder Qualitätsprobleme, die durch unerlaubte Änderungen, unsachgemäße Installation, falschen Gebrauch oder Betrieb, der nicht in Übereinstimmung mit den Anweisungen in den offiziellen Anleitungen oder Handbüchern steht, verursacht wurden, werden nach Durchführung aller entsprechenden Tests festgestellt.
- 6) Nach Bestätigung der Austauschleistungen werden entsprechende Waren nicht innerhalb von vierzehn (14) Kalendertagen zurückgesandt.

5 Garantiereparaturleistung

Sollte das Produkt während der Garantiezeit einen Herstellungsfehler aufweisen, können Sie sich an den Kundendienst von Dreame oder an einen autorisierten Vertriebspartner/Händler wenden. Sobald das Qualitätsproblem verifiziert ist, können Sie eine kostenlose Garantiereparaturleistung beantragen.

Garantiezeitraum der Hauptkomponenten

PRODUKT	HAUPTBESTANDTEILE	EU-GARANTIEZEITRAUM
	Hauptteil (einschließlich Staubbehälter, Hauptsaugkanal, Hauptteil, Verlängerungsstab, Kohlenfaserstange, Netzadapter, Steckplatine, Display, Wassertank)	2 Jahre (Z30-3 Jahre)
Staubsauger-serie	Motor (einschließlich Hauptteilmotor, elektrischer Mini-Bürstenmotor, Hauptbürstenmotor)	2 Jahre (Z30-3 Jahre)
	Akku	2 Jahre (Z30-3 Jahre)

	Verschleißteile (einschließlich Filter mit Filterbaumwolle, Mopp, Bürsten, Düsen, Verlängerungsschlauch, flexibler Adapter usw.)	KEINE GARANTIE
	Hauptteil (einschließlich Hauptplatine, Kamera, Haupträder, Gebläse, Sensoren, Staubbehälter, Wasserbehälter), Ladestation, Basisstation für automatisches Entleeren, selbstreinigende Basis	2 Jahre (L20 Ultra/X40 Ultra-3 Jahre)
Saugroboter-serie	Akku	2 Jahre (L20 Ultra/X40 Ultra-3 Jahre)
	Verschleißteile (einschließlich Staubbehälterfilter, Mopp, Seitenbürste, Hauptbürste, Hauptbürstenabdeckung, Wassertankfilter, Reinigungswerkzeug, Fußbodenreinigungslösung usw.)	KEINE GARANTIE
	Hauptteil (einschließlich Reinwasserbehälter, Schmutzwasserbehälter, LED-Display, Tasten, Hauptplatine, Wasserpumpeneinheit, Lautsprecher, Griff, Netzteil) und Ladestation	2 Jahre
Nass- und Trocken-sauger	Motor (einschließlich Hauptteilmotor, Bürstenmotor)	2 Jahre
	Akku	2 Jahre
	Walzenbürste	3 Monate
	Verschleißteile (einschließlich Filter, Reinigungslösung, Reinigungsbürste)	KEINE GARANTIE
Haartrockner-serie	Hauptprodukt	2 Jahre

	Hauptgehäuse (einschließlich Zierabdeckung, Stoßfänger, Hauptplatine, Sensoren, Fahrgestell, Räder usw.), Ladestation, Netzteil	3 Jahre
Mähroboter-serie	Motor (einschließlich Schneide-, Radmotor etc.)	3 Jahre
	Batteriesatz (AA/AAA-Batterien ausgenommen)	3 Jahre
	Zubehör (Reinigungsbürste)	1 Jahr
	Verschleißteile (einschließlich Klingen, Nägel)	KEINE GARANTIE

Hinweis: Verpackungsmaterialien wie bedruckte Kartons, Innenschäumstoff, Papierkarten, Benutzerhandbücher, Dehnschrauben, Etiketten, Reinigungswerkzeuge und andere Verbrauchsmaterialien sind nicht von der Garantie abgedeckt.

6 Definition des Garantiezeitraums

- 1) Die Garantie gilt ab dem Kaufdatum mit gültigem Kaufnachweis, Originalbeleg oder Rechnung bzw. dem Lieferdatum (wenn das Lieferdatum nach dem Kaufdatum liegt).
- 2) Bei Verlust des gültigen Kaufnachweises, Originalbelegs oder Rechnung beginnt die Garantiezeit drei Monate nach dem Datum auf dem unteren Typenschild des Produkts.
- 3) Nachdem Sie die Austauschleistung in Anspruch genommen haben, beginnt die Garantiezeit ab dem Datum des Austauschs, für den ein gültiger Nachweis erforderlich ist.
- 4) Für reparierte oder ausgetauschte Produkte gilt eine Garantie von 3 Monaten ab dem Datum der Reparatur oder des Austauschs oder für den Rest der Garantiezeit des ursprünglichen Produkts, je nachdem, welcher Zeitraum länger ist.

7 Garantiebeschränkungen

Die Produkte von Dreame sind für den normalen Hausgebrauch konzipiert und konstruiert. Wenn das Dreame Produkt in einer nicht-häuslichen Umgebung verwendet wird, beträgt die Garantiezeit für den Hauptteil drei Monate.

Die genannten Garantien decken Folgendes nicht ab:

I . Ausfälle verursacht durch:

- 1) Verwendung eines Produkts von Dreame, die nicht den „Nutzungsbeschränkungen“ im Benutzerhandbuch entspricht.
- 2) Verwendung eines Produkts von Dreame zur Reinigung von weißer Asche, Sand, Staub und anderem nicht aus dem Haushalt stammendem Müll.
- 3) Verwendung eines Produkts von Dreame zu Dekorations-, Zier- oder Reinigungszwecken in einer gewerblichen Umgebung.
- 4) Verwendung eines Produkts von Dreame zur Reinigung in einer Umgebung mit speziellen Adsorptionschemikalien, Metall oder anderen Mikropartikeln.
- 5) Verwendung eines Produkts von Dreame in einer Umgebung mit korrosiv wirkenden Objekten.
- 6) Zubehör und andere Verschleißteile, wie z. B. Filter, Bürsten, es sei denn, das Verschleißteil wurde aufgrund eines Material- oder Verarbeitungsfehlers an einem Nicht-Verschleißteil des Produkts/der Produkte beschädigt.
- 7) Normaler Verschleiß und Schäden an dekorativen Teilen.

II . Bei dem von Ihnen erworbenen Produkt handelt es sich um einen Prototyp, dessen Modell oder SN nicht der SN-Codierungsregel für ein fabrikneues vollständiges Gerät entspricht.

8 Gebührenpflichtige Garantiereparaturleistung

8.1 In den folgenden Fällen ist die kostenlose Garantiereparaturleistung nicht anwendbar, Sie können für diese Fälle jedoch die gebührenpflichtige Garantiereparaturleistung in Anspruch nehmen:

- 1) Produkte, die von nicht autorisierten Händlern oder Verkäufern erworben wurden.
- 2) Schäden, die durch unsachgemäße Verwendung, Wartung und Lagerung entstanden sind.
- 3) Produkte und Zubehör, die sich nach Ablauf der Garantiezeit als defekt erweisen.
- 4) Produkte, die durch unsachgemäße Demontage durch den Kunden oder nicht autorisierte Dritte beschädigt wurden.
- 5) Produkte, die durch äußere Umstände beschädigt wurden, darunter höhere Gewalt, Streiks, Unruhen, Arbeitsstörungen, Materialmangel, Nichterfüllung durch Subunternehmer oder Lieferanten, anormale Herstellungsbedingungen oder –kosten, Verzögerungen durch oder Ausfälle von Transportunternehmen oder Kommunikationseinrichtungen, Feuer, Überschwemmungen, Stürme, Eis, Schnee, Unfälle, Krieg, Explosionen, Epidemien, behördliche Anordnungen oder Vorschriften oder die Unfähigkeit, erforderliche behördliche oder sonstige Genehmigungen zu erhalten, gerichtliche Anordnungen oder sonstige Gründe, die außerhalb unserer Kontrolle liegen.
- 6) Produktversagen oder Schäden, die durch unsachgemäßen Gebrauch entstanden sind, sei es durch einen Unfall oder durch Menschen verursacht (einschließlich Bedienungsfehler, Flüssigkeitseintritt, unsachgemäßer Austausch, Kratzer, Stöße während des Transports oder Tragens, ungeeignete Spannung, usw.).
- 7) Nach Bestätigung der Garantiereparaturleistungen werden entsprechende Waren nicht innerhalb von vierzehn (14) Kalendertagen zurückgesandt.

8.2 Relevante Gebühren

- 1) Nach Erhalt des vom Kunden eingesandten defekten Produkts wird das Dreame-Reparaturzentrum oder ein von Dreame autorisiertes Reparaturzentrum das Produkt untersuchen, um festzustellen, ob es unter die Garantie fällt. Wenn der Qualitätsmangel des Produkts unter die Garantie fällt, übernehmen wir die Prüfgebühren, Materialkosten, Arbeitskosten und Versandkosten.
- 2) Für Produkte, die durch menschlichen Einfluss beschädigt wurden, oder für Produkte, die nicht unter die Garantie fallen, müssen Sie die Reparaturgebühren, die Kosten für Ersatzteile und die Kosten für den Hin- und Rückversand tragen, wenn Sie eine Reparatur anfordern.
- 3) Wenn Sie die Reparaturleistung für Produkte stornieren, die durch menschlichen Einfluss beschädigt wurden oder die außerhalb der Garantiezeit liegen, müssen Sie die Kosten für den Hin- und Rücktransport tragen.

9 Kundendienstbedingungen für Zubehör

Sie können die Rückgabe- und Austauschleistungen für Zubehör von Dreame Produkten, die Sie beim Kundendienstteam von Dreame oder direkt in den Verkaufsgeschäften erworben haben, innerhalb von sieben (7) Kalendertagen ab Empfangsdatum in Anspruch nehmen, wenn Abweichungen, beschädigte oder fehlende Produkte und Qualitätsmängel, die durch nicht künstliche Faktoren verursacht wurden, festgestellt werden und ein entsprechender Nachweis erbracht werden kann. Nach Überprüfung werden Rückgabe- und Austauschleistungen angeboten. Andernfalls sehen wir es als Bestätigung ihrerseits an, dass das Produkt nicht beschädigt ist oder fehlt und gut funktioniert.

10 Anspruchs- und Haftungsbeschränkungen

Ansprüche oder rechtliche Schritte gegen Dreame wegen Verletzung dieses Vertrages oder der hierin vorgesehenen Transaktion können nicht später als ein Jahr nach Entstehen der Ursache für den Anspruch oder der rechtlichen Schritte geltend gemacht werden. In jedem Fall übersteigt unsere maximale Haftung nicht den für das Produkt gezahlten Kaufpreis.

11 Sonstige Hinweise

- 1) Senden Sie **außer** bei besonderen Anforderungen bitte keine ernsthaft beschädigten Akkus mit Problemen wie beschädigten oder aufgeblähten Akkuzellen oder auslaufender Flüssigkeit zurück. Wenn sie eingeschickt wurden, werden sie von Dreame verschrottet.
- 2) Nur Produkte, die bei Dreame oder seinen autorisierten Händlern gekauft wurden, kommen für den im Rahmen dieser Richtlinie angebotenen Kundendienst in Frage.
- 3) Aufgrund der unterschiedlichen Produktversionen unterstützen Produkte von Dreame keine internationalen Garantieleistungen. Der Kundendienst für Produkte, die bei Dreame-Händlern gekauft wurden, wird von den entsprechenden Händlern erbracht, und der Kundendienst für Produkte, die in offiziellen Dreame-Online-Shops gekauft wurden, wird vom Kundendienstteam von Dreame erbracht.
- 4) Ist die vom Kunden angegebene Empfängeradresse falsch oder verweigert der Empfänger die Annahme der Ware, so geht der daraus resultierende Schaden zu Lasten des Kunden.
- 5) Bei Nichtlieferung oder Rücksendung nach Ablehnung werden wir die Ware für Sie verwahren. Die anfallenden Lagergebühren und eventuelle andere Kosten sind von Ihnen zu tragen. Wird die Ware länger als dreißig (30) Kalendertage nicht angefordert, hat das Dreame-Reparaturzentrum das Recht auf endgültige Entsorgung.
- 6) Bevor Sie das Produkt zur Wartung einschicken, gehen Sie bitte sorgfältig mit den individualisierten und kosmetischen Bestandteilen (einschließlich dekorative Aufkleber, FH-Aufkleber, Farbmarkierungen usw.) um, die am Originalprodukt angebracht sind. Das Dreame-Reparaturzentrum haftet nicht für Schäden oder Verlust dieser individualisierten oder kosmetischen Bestandteile.
- 7) Um Ihre Rechte und Interessen zu wahren, überprüfen Sie bitte nach Erhalt des gekauften Produkts, ob es in gutem Zustand ist (ob es irgendwelche Schäden aufgrund von Logistikproblemen oder anderen Ursachen gibt). Wenn die **äußere** Verpackung des Produkts beschädigt ist, verweigern Sie bitte die Unterschrift und schicken Sie es per Kurierdienst zurück. Wenn der Empfänger das Kurierunternehmen ermächtigt, das Paket an den vorgesehenen Ort zu senden, ohne es persönlich zu unterschreiben, haftet er für den Verlust oder die Beschädigung. Wenn die **äußere** Verpackung intakt ist und der Inhalt beim Transport beschädigt wurde, sollten Sie sich innerhalb von 24 Stunden an den Dreame-Händler oder das Kundendienstteam von Dreame wenden, um dies zu melden, andernfalls werden solche Reklamationen nicht bearbeitet.

12 Im Falle einer Änderung der Richtlinie ist das zuletzt aktualisierte Dokument maßgebend.

13 Steht eine der Bedingungen der Richtlinie im Widerspruch zu nationalen oder lokalen Gesetzen, ist das Gesetz maßgebend. Die Richtlinie gilt als Standard, wenn alle Bedingungen mit den relevanten Gesetzen und Vorschriften übereinstimmen.

14 Bei Fragen zu dieser Richtlinie wenden Sie sich bitte an unser Kundendienstteam:

aftersales@dreame.tech

+49 800 000 1747 (Montag–Freitag. 9:00–21:00, Samstag und Sonntag 9:00–18:00)

FR

<https://fr.dreametech.com/pages/after-sales-policy>

Politique de service après-vente

1. Objet

La présente politique de service après-vente à l'international de Dreame (ci-après dénommée « la politique ») est formulée pour uniformiser les conditions générales de retour et de remboursement, de remplacement, de maintenance et d'autres services après-vente à l'international, et améliorer la qualité et le niveau du service après-vente.

2.1 Champ d'application

La politique garantit aux clients la possibilité de demander un service de retour et de remboursement, un service de remplacement, un service de réparation sous garantie et d'autres services après-vente pour les produits achetés auprès des canaux de vente agréés par Dreame.

2.2 Définitions

Dans la présente politique, Dreame Technology ou Dreame fait référence à Dreame Technology (Suzhou) Co., Ltd. et ses filiales, ci-après désignées « nous ». Le terme « vous » fait référence à l'utilisateur final qui achète les produits spécifiés à la section 2.3 de la présente politique, et exclut les distributeurs ou revendeurs qui achètent les produits pour les revendre.

2.3 Produits concernés

La présente politique s'applique aux produits achetés auprès des canaux de vente agréés par

3 Service de retour et de remboursement

Pour les produits achetés sur le site officiel de Dreame, dans les trente (30) jours calendaires suivant la date d'achat, avec un justificatif d'achat valide, un reçu original ou une facture originale, ou suivant la date de livraison (si la date de livraison est ultérieure à la date d'achat), vous pouvez demander un service de retour et de remboursement sans fournir de motif et vous devrez prendre à votre charge les frais de retour.

Pour les produits achetés sur le site officiel de Dreame, dans les trente (30) jours calendaires suivant la date d'achat, avec un justificatif d'achat valide, un reçu original ou une facture originale, ou suivant la date de livraison (si la date de livraison est ultérieure à la date d'achat), si le produit présente un défaut de fabrication, vous pouvez contacter l'équipe du service après-vente de Dreame et demander un service de retour et de remboursement. Nous prendrons en charge les frais de retour. Dans les quatorze (14) jours calendaires suivant la réception des produits retournés, le prix d'achat d'origine sera remboursé sur votre compte.

Pour les produits achetés sur les boutiques officielles en ligne d'Amazon, d'AliExpress et d'autres plateformes, reportez-vous à la politique de retour et de remboursement de la plateforme. Pour plus d'informations, vous pouvez contacter le vendeur pour connaître les conditions générales spécifiques.

Pour les produits achetés par le biais d'un canal de vente agréé par Dreame autre que ceux cités, veuillez contacter le vendeur afin de connaître la politique de retour et de remboursement.

3.1 Remarques sur le retour et le remboursement

Lorsque vous demandez un service de retour et de remboursement, vous devez fournir un justificatif d'achat valide, le reçu original ou la facture originale. En outre, l'emballage d'origine et tous les accessoires et cadeaux initialement inclus avec le produit doivent également être fournis. Les produits retournés doivent être emballés en bon état. En outre, les étiquettes et les divers logos des produits et des accessoires retournés ne doivent présenter aucun signe de modification ou d'altération. S'il y a des cadeaux, veuillez les retourner avec les produits. Lors du retour des produits, veuillez retourner l'ensemble des produits (y compris l'emballage d'origine, tous les accessoires et les cadeaux) avec un justificatif d'achat valide, le reçu original ou la facture originale. Le bénéficiaire concerné sera responsable du remboursement. Lorsque vous renvoyez les produits, vous devez les retourner à l'adresse indiquée. Les frais d'expédition seront payés. Tout retour non autorisé ou contre remboursement sans l'accord du vendeur sera refusé. Si le produit à rembourser a été acheté avec d'autres produits ayant entraîné une remise groupée, nous nous réservons le droit de déduire ou d'annuler cette remise lors du remboursement.

3.2 Le service de retour et de remboursement ne sera pas assuré dans les cas suivants :

Si un justificatif d'achat valide, un reçu original ou une facture originale n'est pas fourni ou présente des signes de modification ou d'altération.

Si la demande de retour et de remboursement pour des problèmes non relatifs à la qualité ou effectuée sans indiquer de motif de retour pertinent est effectuée plus de trente (30) jours calendaires à compter de la date d'achat, avec une preuve d'achat valide, un reçu original et une facture originale, ou à compter de la date de livraison.

Si les produits retournés, l'emballage, les accessoires, les cadeaux et les manuels d'utilisation ne sont pas intacts.

En cas de défaut ou dommage au produit causé par une erreur humaine, de problèmes de qualité causés par une modification non autorisée, d'installation incorrecte et de mauvaise utilisation ou de fonctionnement non conforme aux instructions des guides ou manuels officiels constaté après avoir effectué tous les tests nécessaires.

Si, après confirmation du service de retour et de remboursement, les produits correspondants ne sont pas expédiés dans les quatorze (14) jours calendaires.

Pour les produits achetés sur le site officiel de Dreame, dans les trente (30) jours calendaires suivant la date d'achat, avec un justificatif d'achat valide, un reçu original ou une facture originale, ou suivant la date de livraison (si la date de livraison est ultérieure à la date d'achat), si le produit présente un défaut de fabrication, vous pouvez contacter l'équipe du service après-vente de Dreame et demander un service de remplacement. Nous prendrons en charge les frais d'expédition du remplacement.

Pour les produits achetés sur la Boutique officielle en ligne d'Amazon, d'AliExpress et d'autres plateformes, reportez-vous à la politique de remplacement de la plateforme. Pour plus d'informations, vous pouvez contacter le vendeur pour connaître les conditions générales spécifiques.

Pour les produits achetés par le biais d'autres canaux de vente agréés par Dreame, veuillez contacter le vendeur pour connaître la politique de remplacement.

4.1 Remarques sur le remplacement

Lorsque vous demandez un service de remplacement, vous devez fournir un justificatif d'achat valide, un reçu original ou une facture originale.

Les produits retournés doivent être emballés en bon état. En outre, les étiquettes et les divers logos des produits et des accessoires retournés ne doivent présenter aucun signe de modification ou d'altération.

Lorsque vous renvoyez les produits pour un remplacement, veuillez retourner l'ensemble des produits (y compris l'emballage d'origine, tous les accessoires) avec un justificatif d'achat valide, un reçu original ou une facture originale. Après examen et confirmation, vous recevrez un nouveau produit dont le modèle et les caractéristiques sont identiques.

4.2 Le service de remplacement ne sera pas assuré dans les cas suivants :

Si un justificatif d'achat valide, un reçu original ou une facture originale n'est pas fourni ou présente des signes de modification ou d'altération.

Le service de remplacement est sollicité plus de 30 jours calendaires après la date d'achat, avec un justificatif d'achat, un reçu original ou une facture originale, ou après la date de livraison.

Les produits retournés pour remplacement, l'emballage extérieur et les manuels d'utilisation ne sont pas intacts.

Les produits retournés pour remplacement ne doivent présenter aucun problème de qualité après avoir effectué tous les tests nécessaires.

En cas de défaut ou dommage au produit causé par une erreur humaine, de problèmes de qualité causés par une modification non autorisée, d'installation incorrecte et de mauvaise utilisation ou de fonctionnement non conforme aux instructions des guides ou manuels officiels constaté après avoir effectué tous les tests nécessaires.

Après confirmation du service de remplacement, les produits correspondants ne sont pas expédiés dans les quatorze (14) jours calendaires.

5 Service de réparation sous garantie

Si le produit présente un défaut de fabrication pendant la période de garantie, vous pouvez contacter l'équipe du service après-vente de Dreame ou un distributeur/revendeur agréé. Une fois le problème de qualité vérifié, vous pouvez demander un service de réparation sous garantie gratuit.

Période de garantie des principaux composants

PRODUIT	COMPOSANTS PRINCIPAUX	PÉRIODE DE GARANTIE EU
	Corps principal (y compris compartiment à poussière, orifice d'aspiration principal, corps principal, tige de rallonge, extension en fibre de carbone, adaptateur secteur, convertisseur, écran d'affichage, réservoir d'eau)	2 ans (Z30-3 ans)
Série d'aspirateurs	Moteur (y compris moteur du corps principal, moteur de la mini brosse électrique, moteur de la brosse principale)	2 ans (Z30-3 ans)
	Batterie	2 ans (Z30-3 ans)

	Pièces consommables (y compris filtre avec coton de filtre, serpillère, brosses, embouts, tuyau souple extensible, adaptateur flexible, etc.)	AUCUNE GARANTIE
	Corps principal (y compris carte principale, caméra, roues principales, ventilateur, capteurs, bac à poussière, réservoir d'eau), station de recharge, base à vidage automatique, base autolavante	2 ans (L20 Ultra/X40 Ultra—3 ans)
Série d'aspirateurs robots	Batterie	2 ans (L20 Ultra/X40 Ultra—3 ans)
	Pièces consommables (y compris filtre du bac à poussière, serpillère, brosse latérale, brosse principale, couvercle de la brosse principale, filtre du réservoir d'eau, outil de nettoyage, solution de nettoyage du sol, etc.)	AUCUNE GARANTIE
	Corps principal (y compris réservoir d'eau propre, réservoir d'eau sale, écran d'affichage LED, boutons, carte principale, ensemble pompe à eau, haut-parleur, poignée, adaptateur secteur) et socle de recharge	2 ans
Série d'aspirateurs eau/poussière	Moteur (y compris moteur du corps principal, moteur de la brosse)	2 ans
	Batterie	2 ans
	Brosse à rouleau	3 mois
	Pièces consommables (y compris filtre, solution nettoyante, brosse de nettoyage)	AUCUNE GARANTIE
Série sèche-cheveux	Produit principal	2 ans

	Corps principal (y compris le couvercle décoratif, le pare-chocs, la carte mère, les capteurs, le châssis, les roues, etc.), station de charge, adaptateur d'alimentation	3 ans
Série Robot Tondeuse	Moteur (y compris le moteur de coupe, le moteur des roues, etc.)	3 ans
	Batterie (piles AA/AAA exclues)	3 ans
	Accessoire (brosse de nettoyage)	1 an
	Pièces consommables (y compris lames, clous)	PAS DE GARANTIE

Remarque : les emballages tels que les boîtes imprimées, la mousse pour l'intérieur, les cartes en papier, les manuels d'utilisation, les vis d'expansion, les étiquettes, les outils de nettoyage et autres consommables ne sont pas couverts par la garantie.

6 Définition de la période de garantie

La garantie prend effet à partir de la date d'achat indiquée sur le justificatif d'achat valide, le reçu original ou la facture originale, ou à partir de la date de livraison (si la date de livraison est ultérieure à la date d'achat).

En cas de perte du justificatif d'achat, du reçu original ou de la facture originale, la période de garantie commence après trois mois à compter de la date de fabrication figurant sur la plaque signalétique au bas du produit.

Après avoir bénéficié du service de remplacement, la période de garantie commence à la date du remplacement avec preuve valide de celui-ci.

Les produits réparés ou remplacés sont garantis pendant 3 mois à compter de la date de réparation ou de remplacement, ou pour le reste de la période de garantie du produit d'origine, selon la dernière échéance.

7 Limites de la garantie

Les produits Dreame sont conçus et fabriqués pour un usage domestique normal. Si le produit Dreame est utilisé dans un environnement non domestique, la période de garantie du corps principal est de trois mois.

Les garanties énoncées ne couvrent pas :

I . Les défaillances causées par :

Une utilisation d'un produit Dreame non conforme aux « restrictions d'utilisation » du manuel d'utilisation.

L'utilisation d'un produit Dreame pour le nettoyage de cendres blanches, de sable, de poussières et autres déchets non ménagers.

L'utilisation d'un produit Dreame pour la décoration, l'ornementation ou le nettoyage dans un environnement professionnel.

L'utilisation d'un produit Dreame pour le nettoyage dans un environnement présentant des produits chimiques à adsorption particulière, de métaux ou d'autres microparticules.

L'utilisation d'un produit Dreame dans un environnement comportant des objets corrosifs.

Les accessoires et autres pièces consommables, tels que les filtres, les brosses, sauf si la pièce consommable a été endommagée en raison d'un défaut matériel ou de fabrication d'une pièce non consommable du produit.

L'usure normale et la détérioration des pièces décoratives.

II . Le produit que vous avez acheté est un prototype dont le modèle ou la référence n'est pas conforme à la règle de référence d'une machine complète neuve.

8 Service payant de réparation sous garantie

8.1 Le service de réparation gratuit sous garantie ne s'applique pas dans les cas suivants, mais vous pouvez choisir un service payant de réparation sous garantie :

Produits achetés auprès de revendeurs ou de vendeurs non autorisés.
Dommages causés par une utilisation, un entretien et un stockage inappropriés.
Produits et accessoires reconnus défectueux après l'expiration de la période de garantie.
Produits endommagés par un démontage incorrect par le client ou des tiers non autorisés.
Produits endommagés en raison d'un cas de force majeure, y compris, sans s'y limiter, des cas fortuits, des grèves, des émeutes, des perturbations de la main-d'œuvre, des pénuries de matériaux, des manquements de la part des sous-traitants ou des fournisseurs, des conditions ou coûts de fabrication anormaux, des retards ou défaillances des transporteurs ou des communications, des incendies, des inondations, des tempêtes, du verglas, de la neige, des accidents, une guerre, une explosion, des épidémies, des ordonnances ou réglementations des pouvoirs publics ou une incapacité à obtenir les permis des autorités ou autres, les décisions de justice ou toute autre raison indépendante de notre volonté.
Produits défaillants ou endommagés par une mauvaise utilisation ou par un emploi abusif, que ce soit par un accident ou dû à une cause humaine (notamment une erreur de manipulation, une infiltration de liquide, un remplacement incorrect, des rayures, des chocs pendant le transport ou le port, une tension inadéquate, etc.).
Après confirmation du service de réparation sous garantie, les produits correspondants ne sont pas expédiés dans les quatorze (14) jours calendaires.

8.2 Frais applicables

Après réception du produit défectueux envoyé par le client, le centre de réparation Dreame ou son centre de réparation agréé inspectera le produit pour déterminer s'il est couvert par la garantie. Si le défaut de qualité du produit est couvert par la garantie, nous prenons en charge les frais d'inspection, les coûts matériels, les coûts de main-d'œuvre et les frais d'expédition.

Pour les produits endommagés dû à une cause humaine ou si les produits ne sont pas couverts par la garantie, vous devrez payer les frais de réparation, le coût des pièces et les frais d'expédition pour un envoi si vous demandez un service de réparation.

Si vous annulez le service de réparation des produits endommagés suite à une cause humaine ou des produits hors garantie, vous devez prendre en charge les frais d'expédition aller-retour.

Vous pouvez demander un service de retour et de remplacement pour les accessoires des produits Dreame achetés auprès de l'équipe du service après-vente Dreame ou des magasins de vente directe dans un délai de sept (7) jours calendaires à compter de la date de réception en cas d'anomalies, de produits endommagés ou manquants, et de défauts de qualité causés par des facteurs non artificiels et de preuves pertinentes. Après vérification, le service de retour et de remplacement sera assuré. Dans le cas contraire, cela sera considéré comme une confirmation de votre part que le produit n'est pas endommagé ou manquant et qu'il fonctionne correctement.

10 Limites d'action et de responsabilité

Aucune réclamation ou action contre Dreame pour violation du présent Contrat ou de la transaction prévue aux présentes ne peut être revendiquée ou entreprise plus d'un an après la cause de l'action ou de la réclamation. Dans tous les cas, notre responsabilité maximale ne pourra dépasser le prix d'achat payé pour le produit.

11 Autres remarques

Sauf exigences particulières, veuillez ne pas renvoyer les batteries gravement endommagées présentant des problèmes tels que des cellules de batterie endommagées, des cellules gonflées ou des fuites de liquide. Si elles ont déjà été envoyées, Dreame les mettra au rebut.

Seuls les produits achetés auprès de Dreame ou de ses distributeurs agréés peuvent bénéficier du service après-vente prévu par la présente politique.

En raison des différences de version des produits, les produits Dreame ne prennent pas en charge les services de garantie internationaux. Le service après-vente pour les produits achetés auprès des distributeurs Dreame doit être assuré par les distributeurs correspondants et celui pour les produits achetés dans les boutiques officielles en ligne Dreame doit être assuré par l'équipe du service après-vente Dreame.

Si l'adresse du destinataire fournie par le client est incorrecte ou si le destinataire refuse d'accepter les produits, le client prend à sa charge la perte qui en résulte.

En cas de non-livraison ou de retour après refus, nous gardons les produits pour vous, et les frais de stockage ainsi que tous les autres frais éventuels qui en découlent seront à votre charge. Si les produits ne sont pas réclamés après plus de trente (30) jours calendaires, le centre de réparation Dreame a le droit de procéder à la mise au rebut finale.

Avant d'envoyer le produit pour maintenance, veuillez vous prendre soin des éléments et des décorations distinctifs (y compris, mais sans s'y limiter, les autocollants décoratifs, les autocollants UAS, la peinture en spray, etc.) fixés sur le produit d'origine. Le centre de réparation Dreame n'est pas responsable des dommages ou de la perte de ces éléments et décorations personnalisés.

Pour garantir vos droits et titres, veuillez vérifier que le produit acheté est en bon état à sa réception (s'il y a présence de dommages dus à un problème logistique ou autre). Si l'emballage extérieur du produit est endommagé, refusez de signer et renvoyez-le par le transporteur. Si le destinataire autorise le transporteur à envoyer le colis à l'endroit désigné sans le signer en personne, il/elle sera responsable de la perte ou des dommages causés. Si l'emballage extérieur est intact et que les objets à l'intérieur sont anormaux ou endommagés en raison du transport logistique, vous devez contacter le distributeur Dreame ou l'équipe du service après-vente Dreame pour le signaler dans les 24 heures, sinon ces problèmes ne pourront pas être traités.

12 En cas de modification de la politique, le document le plus récent prévaut.

13 Si l'une des conditions générales de la politique entre en conflit avec les lois nationales ou locales, la loi prévaut. La politique constitue la norme lorsque toutes les conditions générales sont conformes aux lois et réglementations applicables.

14 Pour toute question concernant la présente politique, veuillez contacter notre équipe de service aftersales@dreame.tech

+33 805 980353 (du lundi au vendredi, de 9h00 à 21h00, samedi et dimanche, de 9h00 à 18h00)

IT

<https://it.dreametech.com/pages/after-sales-policy>

Politica di Post-vendita

1. Obiettivo

La Politica di post-vendita all'estero Dreame (di seguito denominata "la politica") è formulata per standardizzare i termini e le condizioni del servizio di post-vendita all'estero in materia di restituzione e rimborso, sostituzione, manutenzione e altro, e migliorare la qualità e il livello del servizio di post-vendita.

2.1 Ambito di applicazione

La politica garantisce ai clienti la possibilità di richiedere il servizio di restituzione e rimborso, di sostituzione, di riparazione in garanzia e altri servizi di post-vendita per i prodotti acquistati dai canali di vendita autorizzati Dreame.

2.2 Definizione

In questa politica, Dreame Technology o Dreame si riferisce a Dreame Technology (Suzhou) Co., Ltd. e alle sue consociate, di seguito indicate con "noi". "Utente" si riferisce al consumatore finale che acquista i prodotti specificati nella Sezione 2.3 della presente politica e non include distributori o rivenditori che acquistano prodotti per la rivendita.

2.3 Prodotti applicabili

La presente Politica si applica ai prodotti acquistati presso i canali di vendita autorizzati Dreame.

3 Servizio di restituzione e rimborso

Per i prodotti acquistati sul sito ufficiale di Dreame, entro trenta (30) giorni di calendario dalla data di acquisto riportata su prova di acquisto valida, ricevute o fatture originali, o dalla data di consegna (se successiva alla data di acquisto), l'utente può richiedere il servizio di restituzione e rimborso senza fornire alcuna motivazione e sarà responsabile delle spese di spedizione per la restituzione.

Per i prodotti acquistati sul sito ufficiale di Dreame, entro trenta (30) giorni di calendario dalla data di acquisto riportata su prova di acquisto valida, ricevute o fatture originali, o dalla data di consegna (se successiva alla data di acquisto), se il prodotto presenta un difetto di fabbricazione, l'utente può contattare il team di assistenza di post-vendita Dreame e richiedere il servizio di restituzione e rimborso. Saremo responsabili delle spese di spedizione per la restituzione. Entro quattordici (14) giorni di calendario dalla ricezione dei prodotti restituiti, il prezzo di acquisto originale verrà rimborsato sull'account dell'utente.

Per i prodotti acquistati dal negozio online ufficiale di Amazon, AliExpress e altre piattaforme, consultare la politica di restituzione e rimborso della piattaforma. Per ulteriori dettagli, è possibile contattare il rivenditore per confermare termini e condizioni specifici.

Per i prodotti acquistati da altri canali di vendita autorizzati Dreame, contattare il rivenditore per confermare la politica di restituzione e rimborso.

3.1 Note su restituzione e rimborso

- 1) Quando si effettua la richiesta per il servizio di restituzione e rimborso, fornire una prova di acquisto valida, la ricevuta o la fattura originale. Inoltre, dovranno essere forniti la confezione originale e tutti gli accessori e i regali originariamente inclusi nel prodotto.
- 2) I prodotti restituiti devono essere imballati in buone condizioni e le etichette e i vari loghi dei prodotti e degli accessori restituiti non devono mostrare segni di manomissione o alterazione. In caso di regali, restituirli insieme ai prodotti.
- 3) Quando si restituiscono i prodotti, restituire l'intero set (inclusi la confezione originale, tutti gli accessori e i regali) con una prova di acquisto valida, la ricevuta o la fattura originale. Il beneficiario interessato sarà responsabile del rimborso.
- 4) Quando si restituiscono i prodotti, inviarli all'indirizzo designato. Le spese di spedizione devono essere prepagate.
- 5) La restituzione non autorizzata o il pagamento in contanti alla consegna senza il consenso del venditore saranno rifiutati.
- 6) Se il prodotto da rimborsare è stato acquistato insieme ad altri prodotti che hanno determinato uno sconto sul pacchetto, ci riserviamo il diritto di annullare tale sconto, detrazione o revoca, al momento del rimborso.

3.2 Il servizio di restituzione e rimborso non sarà coperto in nessuna delle seguenti circostanze:

- 1) Non vengono forniti prova di acquisto valida, ricevute o fatture originali oppure vi sono evidenti segni di manomissione o alterazione.
- 2) La richiesta del servizio di restituzione e rimborso per problemi non inerenti la qualità o senza un motivo valido viene effettuata dopo più di trenta (30) giorni di calendario dalla data di acquisto riportata su prova di acquisto valida, ricevute o fatture originali o dalla data di consegna.
- 3) I prodotti restituiti, le confezioni, gli accessori, i regali e i manuali utente non sono intatti.
- 4) Dopo aver condotto tutti i test appropriati, sono stati rilevati eventuali guasti o danni al prodotto causati da errori umani o da problemi di qualità causati da modifiche non autorizzate, installazione non corretta, uso o funzionamento non conforme alle istruzioni o ai manuali ufficiali.
- 5) Dopo la conferma del servizio di restituzione e rimborso, i prodotti corrispondenti non vengono inviati entro quattordici (14) giorni di calendario.

4 Servizio di sostituzione

Per i prodotti acquistati sul sito ufficiale di Dreame, entro trenta (30) giorni di calendario dalla data di acquisto riportata su prova di acquisto valida, ricevute o fatture originali, o dalla data di consegna (se successiva alla data di acquisto), se il prodotto presenta un difetto di fabbricazione, l'utente può contattare il team di assistenza di post-vendita Dreame e richiedere il servizio di sostituzione. Saremo responsabili delle spese di spedizione per la restituzione.

Per i prodotti acquistati dal negozio online ufficiale di Amazon, AliExpress e altre piattaforme, consultare la politica di sostituzione della piattaforma. Per ulteriori dettagli, è possibile contattare il rivenditore per confermare termini e condizioni specifici.

Per i prodotti acquistati da altri canali di vendita autorizzati Dreame, contattare il rivenditore per confermare la politica di sostituzione.

4.1 Note sulla sostituzione

- 1) Quando si effettua la richiesta per il servizio di sostituzione, fornire una prova di acquisto valida, la ricevuta o la fattura originale.
- 2) I prodotti restituiti devono essere imballati in buone condizioni e le etichette e i vari loghi dei prodotti e degli accessori restituiti non devono mostrare segni di manomissione o alterazione.
- 3) Quando si restituiscono i prodotti per la sostituzione, restituire l'intero set (inclusi la confezione originale e tutti gli accessori) con una prova di acquisto valida, la ricevuta o la fattura originale. Dopo la presa visione e la conferma, l'utente riceverà un nuovo prodotto dello stesso modello e con le stesse specifiche.

4.2 Il servizio di sostituzione non sarà coperto in nessuna delle seguenti circostanze:

- 1) Non vengono forniti prova di acquisto valida, ricevute o fatture originali oppure vi sono evidenti segni di manomissione o alterazione.
- 2) La richiesta del servizio di sostituzione viene effettuata dopo più di trenta (30) giorni di calendario dalla data di acquisto riportata su prova di acquisto valida, ricevute o fatture originali, o dalla data di consegna.
- 3) I prodotti restituiti da sostituire, le confezioni esterne e i manuali utente non sono intatti.
- 4) I prodotti restituiti da sostituire non presentano problemi di qualità dopo aver eseguito tutti i test appropriati.
- 5) Dopo aver condotto tutti i test appropriati, sono stati rilevati eventuali guasti o danni al prodotto causati da errori umani o da problemi di qualità causati da modifiche non autorizzate, installazione non corretta, uso o funzionamento non conforme alle istruzioni o ai manuali ufficiali.
- 6) Dopo la conferma del servizio di sostituzione, i prodotti corrispondenti non vengono inviati entro quattordici (14) giorni di calendario.

5 Servizio di riparazione in garanzia

Se il prodotto presenta un difetto di fabbricazione durante il periodo di garanzia, è possibile contattare il team di assistenza di post-vendita Dreame o il distributore/rivenditore autorizzato. Una volta verificato il problema di qualità, è possibile richiedere il servizio di riparazione in garanzia gratuito.

PRODOTTO	COMPONENTI PRINCIPALI	PERIODO GARANZIA EU
	Corpo principale (inclusi vano polvere, aspirazione principale, corpo principale, prolunga, tubo in fibra di carbonio, adattatore di alimentatore, scheda di alimentazione, schermo di visualizzazione, serbatoio dell'acqua)	2 anni (Z30-3 anni)
Serie aspirapolvere	Motore (inclusi motore corpo principale, motore mini spazzola elettrica, motore spazzola principale)	2 anni (Z30-3 anni)
	Batteria	2 anni (Z30-3 anni)

	Componenti consumabili (inclusi filtro con filtro in cotone, panno, spazzole, bocchette, tubo flessibile elasticizzato, adattatore flessibile inferiore, ecc.)	NESSUNA GARANZIA
	Corpo principale (inclusi scheda principale, videocamera, ruote principali, ventilatore, sensori, contenitore della polvere, serbatoio dell'acqua), base di ricarica, base a svuotamento automatico, base autolavante	2 anni (L20 Ultra/X40 Ultra—3 anni)
Serie robot aspirapolvere	Batteria	2 anni (L20 Ultra/X40 Ultra—3 anni)
	Componenti consumabili (inclusi filtro per il contenitore della polvere, panno, spazzola laterale, spazzola principale, copertura spazzola principale, filtro del serbatoio dell'acqua, strumento di pulizia, soluzione per la pulizia del pavimento, ecc.)	NESSUNA GARANZIA
	Corpo principale (incluso serbatoio dell'acqua pulita, serbatoio dell'acqua sporca, schermo di visualizzazione LED, pulsanti, scheda principale, gruppo pompa dell'acqua, altoparlante, impugnatura, adattatore di alimentazione) e base di ricarica	2 anni
Serie aspirapolvere Wet & Dry	Motore (inclusi motore corpo principale, motore spazzola)	2 anni
	Batteria	2 anni
	Spazzola a rullo	3 mesi
	Componenti consumabili (inclusi filtro, soluzione detergente, spazzola per la pulizia)	NESSUNA GARANZIA
Serie asciugacapelli	Prodotto principale	2 anni

	Corpo principale (inclusa copertura decorativa, paraurti, scheda principale, sensori, telaio, ruote, ecc.), Stazione di ricarica, Adattatore di alimentazione	3 anni
Serie Robot Rasaerba	Motore (incluso motore di taglio, motore della ruota, ecc.)	3 anni
	Pacco batterie (batterie AA/AAA escluse)	3 anni
	Accessorio (spazzola per la pulizia)	1 anno
	Parti consumabili (comprese lame, chiodi)	NESSUNA GARANZIA

Nota: materiali di imballaggio come scatole stampate, materiale espanso interno, schede di carta, manuali utente, viti di espansione, etichette, strumenti di pulizia e altri materiali consumabili non sono coperti dalla garanzia.

6 Definizione del periodo di garanzia

- 1) La garanzia entra in vigore a partire dalla data di acquisto riportata su prova di acquisto valida, ricevute o fatture originali, o dalla data di consegna (se successiva alla data di acquisto).
- 2) Se la prova di acquisto valida, le ricevute o le fatture originali vengono perse, il periodo di garanzia inizia tre mesi dopo la data riportata sulla targhetta inferiore del prodotto.
- 3) Dopo aver ottenuto il servizio di sostituzione, il periodo di garanzia avrà inizio dalla data di sostituzione ed è richiesta una prova valida della sostituzione.
- 4) I prodotti riparati o sostituiti sono coperti da garanzia per 3 mesi dalla data di riparazione o sostituzione o per il resto del periodo di garanzia del prodotto originale, a seconda di quale dei due sia più lungo.

7 Limitazioni della garanzia

I prodotti Dreame sono progettati e costruiti per un normale uso domestico. Se il prodotto Dreame viene utilizzato in un ambiente non domestico, il periodo di garanzia del corpo principale è di tre mesi.

Le garanzie indicate non coprono:

I . Guasti causati da:

- 1) Uso di un prodotto Dreame non conforme alle "restrizioni d'uso" contenute nel manuale utente.
- 2) Uso di un prodotto Dreame per la pulizia di cenere, sabbia, polvere e altri rifiuti non domestici.
- 3) Uso di un prodotto Dreame per la decorazione, l'arredo o la pulizia in un ambiente commerciale.
- 4) Uso di un prodotto Dreame per la pulizia in un ambiente con speciali sostanze chimiche ad assorbimento, metalli o altre microparticelle.
- 5) Uso di un prodotto Dreame in un ambiente con oggetti corrosivi.
- 6) Accessori e altri componenti consumabili, quali filtri, spazzole, a meno che la parte consumabile non sia stata danneggiata a causa di un difetto nei materiali o di lavorazione in una parte non consumabile del/i prodotto/i.
- 7) Normale usura e danni alle parti decorative.

II . Il prodotto acquistato è un prototipo, il cui modello o numero di serie non segue le regole di codificazione dei numeri di serie dei prodotti completamente nuovi.

8 Servizio di riparazione in garanzia a pagamento

8.1 Il servizio di riparazione in garanzia gratuito non sarà applicabile in nessuna delle seguenti circostanze, ma è possibile scegliere il servizio di riparazione in garanzia a pagamento:

- 1) Prodotti acquistati da rivenditori o venditori non autorizzati.
- 2) Danni causati da uso, manutenzione e conservazione non corretti.
- 3) Prodotti e accessori risultati difettosi dopo la scadenza del periodo di garanzia.
- 4) Prodotti danneggiati a causa di uno smontaggio non corretto da parte del cliente o di terze parti non autorizzate.
- 5) Prodotti danneggiati per cause di forza maggiore, tra cui, a titolo esemplificativo, eventi inevitabili, scioperi, rivolte, agitazioni sindacali, carenza di materiali, inadempimento da parte di subappaltatori o fornitori, condizioni o costi di produzione anomali, ritardi o guasti relativi a vettori o comunicazioni, incendi, inondazioni, tempeste, ghiaccio, neve, incidente, guerra, esplosione, epidemie, ordini o regolamenti governativi o incapacità di garantire i necessari permessi governativi o di altro tipo, ordinanze giudiziarie o qualsiasi altro motivo che esula dal nostro ragionevole controllo.
- 6) Guasti o danni del prodotto soggetto a uso improprio o abuso, causati da incidenti o cause artificiali (inclusi, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, errori di funzionamento, ingresso di liquidi, scambio improprio, graffi, urti durante il trasporto, tensione non appropriata, ecc.).
- 7) Dopo la conferma del servizio di riparazione in garanzia, i prodotti corrispondenti non vengono inviati entro quattordici (14) giorni di calendario.

8.2 Spese pertinenti

- 1) Dopo aver ricevuto il prodotto difettoso inviato dal cliente, il centro di riparazione Dreame o il centro di riparazione autorizzato ispezioneranno il prodotto per determinare se rientra nella garanzia. Se il difetto di qualità del prodotto è coperto dalla garanzia, le spese di ispezione, i costi dei materiali, i costi di manodopera e di spedizione saranno a carico dell'azienda.
- 2) Per i prodotti danneggiati per cause artificiali o fuori garanzia, l'utente dovrà pagare le spese di riparazione, i costi dei ricambi e le spese di spedizione di sola andata se si richiede il servizio di riparazione.
- 3) Se si annulla il servizio di riparazione per i prodotti danneggiati per cause artificiali o fuori garanzia, sarà necessario sostenere le spese di spedizione di andata e ritorno.

9 Termini del servizio di post-vendita per gli accessori

È possibile richiedere il servizio di restituzione e sostituzione per gli accessori dei prodotti Dreame acquistati dal team di assistenza di post-vendita Dreame o dai negozi di vendita diretta entro sette (7) giorni di calendario dalla data di ricezione in caso di discrepanze, prodotti danneggiati o mancanti e se sono stati riscontrati difetti di qualità causati da fattori non artificiali ed è possibile fornirne una prova pertinente. Dopo la verifica, verrà fornito il servizio di restituzione e sostituzione. In caso contrario, verrà considerato come una conferma da parte dell'utente che il prodotto non è danneggiato o mancante e che funziona correttamente.

10 Limitazioni di azione e responsabilità

Nessuna rivendicazione o azione nei confronti di Dreame per violazione del presente Contratto o della transazione contemplata nel presente Contratto può essere sollevata o intentata trascorso più di un anno dall'esecuzione dell'azione o del reclamo. In ogni caso, la nostra massima responsabilità non potrà superare il prezzo di acquisto pagato per il prodotto.

11 Altre note

- 1) Fatta eccezione per i requisiti speciali, non restituire batterie gravemente danneggiate con problemi quali celle danneggiate o gonfie o perdite di liquido; se inviate, le batterie verranno scartate da Dreame.
- 2) Solo i prodotti acquistati da Dreame o dai suoi distributori autorizzati possono usufruire del servizio di post-vendita fornito dalla presente politica.
- 3) A causa delle differenze di versione dei prodotti, i prodotti Dreame non supportano i servizi di garanzia internazionali. Il servizio di post-vendita per i prodotti acquistati da distributori Dreame sarà fornito dai distributori corrispondenti e per i prodotti acquistati dal negozio online ufficiale Dreame sarà fornito dal team di assistenza di post-vendita Dreame.
- 4) Se l'indirizzo del destinatario fornito dal cliente è errato o il destinatario rifiuta di ricevere i prodotti, la perdita risultante sarà a carico del cliente.
- 5) In caso di mancata consegna o restituzione per rifiuto, i prodotti saranno custoditi per conto dell'utente e le spese di conservazione e qualsiasi altro possibile costo saranno a carico dell'utente. Se i prodotti non vengono rivendicati per più di trenta (30) giorni di calendario, il centro di riparazione Dreame ha il diritto di smaltimento finale.
- 6) Prima di inviare il prodotto per la manutenzione, trattare con attenzione gli elementi e le decorazioni caratteristici (inclusi, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, adesivi decorativi, adesivi UAS, verniciatura a spruzzo, ecc.) applicati al prodotto originale. Il centro di riparazione Dreame non è responsabile per eventuali danni o perdite di questi oggetti e decorazioni personalizzati.
- 7) Per garantire i diritti e gli interessi dell'utente, al momento della ricezione del prodotto acquistato, verificare che sia in buone condizioni (se sono presenti danni dovuti a problemi logistici o altre cause). Se la confezione esterna del prodotto è danneggiata, rifiutarsi di firmare e restituirla al corriere. Se il destinatario autorizza l'azienda del corriere a inviare il pacco al luogo designato senza firmarlo di persona, sarà responsabile della perdita o del danno causato. Se la confezione esterna è intatta e gli oggetti fisici interni sono anomali o danneggiati a causa del trasporto logistico, è necessario contattare il distributore Dreame o il team di assistenza di post-vendita Dreame per la segnalazione entro 24 ore; in caso contrario, tali problemi non saranno gestiti.

12 In caso di modifiche alla politica, prevarrà il documento aggiornato più recente.

13 In caso di conflitto tra i termini e le condizioni della politica e le leggi nazionali o locali, prevarrà la legge. Prevarrà questa politica se tutti i termini e le condizioni sono conformi alle leggi e alle normative pertinenti.

14 Per eventuali domande su questa politica, contattare il nostro team di assistenza di post-vendita

aftersales@dreame.tech

+39 800 939215 (lunedì – venerdì . 9:00–21:00, sabato e domenica 9:00–18:00)

ES

<https://es.dreametech.com/pages/after-sales-policy>

Pol ítica de posventa

1. Objetivo

Por la presente, la Pol ítica de posventa en el extranjero de Dreame (en lo sucesivo denominada "la pol ítica") se formula para estandarizar los t érminos y condiciones de la devoluci ón y reembolso, sustituci ón, mantenimiento y otros servicios posventa en el extranjero, as í como mejorar la calidad y el nivel del servicio posventa.

2.1 Ámbito de aplicaci ón

La pol ítica garantiza que los clientes puedan solicitar los servicios de devoluci ón, reembolso, sustituci ón, reparaci ón en garant ía y otros servicios posventa para los productos adquiridos en los canales de ventas autorizados de Dreame.

2.2 Definiciones

En esta pol ítica, "Dreame Technology" o "Dreame" hace referencia a Dreame Technology (Suzhou) Co. y sus filiales, en lo sucesivo denominadas "nosotros". "T ú" hace referencia al consumidor final que adquiera los productos especificados en el apartado 2.3 de esta pol ítica y no incluye a los distribuidores que adquieren productos para su reventa.

2.3 Productos aplicables

La presente pol ítica se aplica a los productos adquiridos en los canales de venta autorizados de Dreame.

3 Servicio de devoluci ón y reembolso

En el caso de los productos adquiridos en el sitio web de Dreame, puedes solicitar la devolución y el reembolso dentro de los treinta (30) días naturales siguientes a la fecha de compra que aparece en la prueba de compra válida, las facturas o recibos originales o a partir de la fecha de entrega (si la fecha de entrega es posterior a la fecha de compra) sin aportar ninguna razón y serás responsable de los gastos de envío de la devolución.

En el caso de los productos adquiridos en el sitio oficial de Dreame, puedes ponerte en contacto con el equipo del servicio posventa de Dreame y solicitar la devolución y el reembolso dentro de los treinta (30) días naturales siguientes a la fecha de compra que aparece en la prueba de compra válida, las facturas o recibos originales o a partir de la fecha de entrega (si la fecha de entrega es posterior a la fecha de compra) si el producto cuenta con un defecto de fabricación. Nosotros correremos con los gastos de envío de la devolución. Se te reembolsará en tu cuenta el precio de compra original dentro de los catorce (14) días naturales siguientes a la recepción de los productos devueltos.

En el caso de los productos adquiridos en la tienda oficial en línea de Amazon, AliExpress y otras plataformas, consulta la política de devolución y reembolso de la plataforma. Para obtener más información, puedes ponerte en contacto con el vendedor para confirmar los términos y condiciones específicos.

En el caso de los productos adquiridos a través de otros canales de venta autorizados de Dreame, ponte en contacto con el vendedor para confirmar su política de devolución y reembolso.

3.1 Información sobre la devolución y el reembolso

- 1) Al solicitar el servicio de devolución y reembolso, debes proporcionar una prueba de compra válida, facturas o recibos originales. Además, debes proporcionar también el embalaje original y todos los accesorios y regalos incluidos originalmente con el producto.
- 2) Los productos devueltos deberán estar empaquetados en buenas condiciones, y las etiquetas y los distintos logotipos de los accesorios y productos devueltos no deben mostrar signos de manipulación o alteración. Si hay algún regalo, debes devolverlo junto con los productos.
- 3) A la hora de realizar la devolución, devuelves el conjunto completo de productos (incluido el embalaje original, todos los accesorios y regalos) con una prueba de compra válida, facturas o recibos originales. El reembolso correrá a cargo del beneficiario correspondiente.
- 4) Cuando devuelvas los productos, hazlo a la dirección indicada. Los gastos de envío se abonarán por adelantado.
- 5) Se rechazarán las devoluciones no autorizadas y el pago contra reembolso sin el consentimiento del vendedor.
- 6) Si el producto que se va a reembolsar se ha adquirido junto con otros productos que han dado lugar a un descuento, nos reservamos el derecho a anular dicho descuento, mediante deducción o revocación, en el momento del reembolso.

3.2 El servicio de devolución y reembolso no estará cubierto en ninguna de las siguientes circunstancias:

- 1) No se proporcionan pruebas válidas de compra, facturas ni recibos originales o se muestran signos de manipulación o alteración.
- 2) La solicitud del servicio de devolución y reembolso por problemas de calidad o sin indicar el motivo de devolución pertinente se realiza transcurridos más de treinta (30) días naturales desde la fecha de compra que aparece en la prueba de compra válida, las facturas o los recibos originales o la fecha de entrega.
- 3) Los artículos devueltos, embalajes, accesorios, regalos y manuales de usuario no están en perfectas condiciones.
- 4) Después de llevar a cabo todas las pruebas apropiadas, se encuentra cualquier fallo o daño del producto provocado por un error humano, o cualquier problema de calidad causado por una modificación no autorizada, una instalación inadecuada, así como un uso incorrecto o no conforme con las instrucciones o los manuales oficiales.
- 5) Tras la confirmación del servicio de devolución y reembolso, los productos correspondientes no se envían en un plazo de catorce (14) días naturales.

4 Servicio de sustitución

En el caso de los productos adquiridos en el sitio oficial de Dreame, puedes ponerte en contacto con el equipo del servicio posventa de Dreame y solicitar el servicio de sustitución dentro de los treinta (30) días naturales siguientes a la fecha de compra que aparece en la prueba de compra válida, las facturas o recibos originales o la fecha de entrega (si la fecha de entrega es posterior a la fecha de compra) si el producto cuenta con un defecto de fabricación. Nosotros correremos con los gastos de envío de la sustitución.

En el caso de los productos adquiridos en la tienda oficial en Línea de Amazon, AliExpress y otras plataformas, consulta la política de sustitución de la plataforma. Para obtener más información, puedes ponerte en contacto con el vendedor para confirmar los términos y condiciones específicos.

En el caso de los productos adquiridos a través de otros canales de venta autorizados de Dreame, ponte en contacto con el vendedor para confirmar su política de sustitución.

4.1 Información sobre la sustitución

- 1) Al solicitar el servicio de sustitución, debes proporcionar una prueba de compra válida, facturas o recibos originales.
- 2) Los productos devueltos deberán estar empaquetados en buenas condiciones, y las etiquetas y los distintos logotipos de los accesorios y productos devueltos no deben mostrar signos de manipulación o alteración.
- 3) Al devolver los productos para su sustitución, debes devolver el conjunto completo de productos (incluido el embalaje original, todos los accesorios y regalos) con una prueba de compra, el recibo original o una factura válidos. Tras el examen y la confirmación, obtendrás un nuevo producto del mismo modelo y especificaciones.

4.2 El servicio de sustitución no estará cubierto en ninguna de las siguientes circunstancias:

- 1) No se proporcionan pruebas válidas de compra, facturas ni recibos originales o se muestran signos de manipulación o alteración.
- 2) La solicitud del servicio de sustitución se realiza transcurridos más de treinta (30) días naturales a partir de la fecha de compra en la prueba de compra válida, los recibos o facturas originales o la fecha de entrega.
- 3) Los productos devueltos para su sustitución, el embalaje exterior y los manuales de usuario no están en perfectas condiciones.
- 4) Los productos devueltos para su sustitución no presentan problemas de calidad tras la realización de todas las pruebas pertinentes.
- 5) Después de llevar a cabo todas las pruebas apropiadas, se encuentra cualquier fallo o daño del producto provocado por un error humano, o cualquier problema de calidad causado por una modificación no autorizada, una instalación inadecuada, así como un uso incorrecto o no conforme con las instrucciones o los manuales oficiales.
- 6) Tras la confirmación del servicio de sustitución, los productos correspondientes no se envían en un plazo de catorce (14) días naturales.

5 Servicio de reparación en garantía

Si el producto presenta un defecto de fabricación durante el periodo de garantía, puedes ponerte en contacto con el equipo de servicio posventa de Dreame o con un distribuidor/minorista autorizado. Una vez verificado el problema de calidad, puedes solicitar el servicio de reparación en garantía gratuito.

PRODUCTO	COMPONENTES PRINCIPALES	PERIODO DE GARANTÍA DE LA UE
	Cuerpo principal (incluye el compartimento de polvo, el puerto de succión principal, el cuerpo principal, la varilla extensible, la varilla de fibra de carbono, el adaptador de corriente, la placa adaptadora de pines, la pantalla de visualización, el depósito de agua)	3 años
Serie de aspiradores	Motor (incluye el motor del cuerpo principal, el motor del minicepillo eléctrico, el motor del cepillo principal)	3 años
	Batería	3 años

	Piezas consumibles (incluye el filtro con filtro de algodón, la mopa, los cepillos, las boquillas, la manguera, el adaptador flexible, etc.)	SIN GARANTÍA
	Cuerpo principal (incluye placa principal, cámara, ruedas principales, soplador, sensores, depósito de polvo, depósito de agua), base de carga, base con vaciado automático, base de autolavado	3 años
Serie de robots aspiradores	Batería	3 años
	Piezas consumibles (incluye el filtro del depósito de polvo, la mopa, el cepillo lateral, el cepillo principal, la cubierta del cepillo principal, el filtro del depósito de agua, la herramienta de limpieza, la solución de limpieza para suelos, etc.)	SIN GARANTÍA
	Cuerpo principal (incluye el depósito de agua limpia, el depósito de agua sucia, la pantalla de visualización LED, los botones, la placa principal, el conjunto de bomba de agua, el altavoz, el mango, el adaptador de corriente) y base de carga	3 años
Serie de aspiradores en húmedo y en seco	Motor (incluye el motor del cuerpo principal, el motor del cepillo)	3 años
	Batería	3 años
	Cepillo de rodillo	3 meses
	Piezas consumibles (incluye el filtro, la solución de limpieza y el cepillo de limpieza)	SIN GARANTÍA
Serie de secadores de pelo	Producto principal	3 años

	Cuerpo principal (entre otros componentes, cubierta decorativa, parachoques, placa principal, sensores, chasis, ruedas, etc.), estación de carga, adaptador de alimentación	3 años
Serie de robots cortacésped	Motor (motor de corte, motor de la rueda, etc.)	3 años
	Batería (no aplicable a pilas AA/AAA)	3 años
	Accesorio (cepillo de limpieza)	1 año
	Piezas consumibles (cuchillas y clavos)	SIN GARANTÍA

Nota: La garantía no cubre los materiales de embalaje como las cajas impresas, la espuma interior, las tarjetas de papel, los manuales de usuario, los tornillos de expansión, las etiquetas, las herramientas de limpieza y otros consumibles.

6 Definición del periodo de garantía

- 1) La garantía entrará en vigor a partir de la fecha de compra indicada en la prueba de compra válida, los recibos o las facturas originales o la fecha de entrega (si la fecha de entrega es posterior a la fecha de compra).
- 2) Si se pierde la prueba de compra válida, las facturas o los recibos originales, el periodo de garantía comienza a partir de los tres meses de la fecha que figura en la placa de identificación inferior del producto.
- 3) Después de obtener el servicio de sustitución, el periodo de garantía comenzará a partir de la fecha de sustitución, lo que requiere una prueba válida de la sustitución.
- 4) Los productos reparados o sustituidos tienen una garantía de 3 meses a partir de la fecha de reparación o sustitución, o durante el resto del periodo de garantía del producto original, el que sea más largo.

7 Limitaciones de la garantía

Los productos de Dreame están diseñados y fabricados para el uso doméstico normal. Si el producto de Dreame se utiliza en un entorno no doméstico, el periodo de garantía del cuerpo principal es de tres meses.

Las garantías establecidas no cubren:

I . Fallos causados por:

- 1) El uso de un producto de Dreame sin ajustarse a las "Restricciones de uso" del manual de usuario.
- 2) El uso de un producto de Dreame para limpiar ceniza blanca, arena, polvo y otros residuos que no son domésticos.
- 3) El uso de un producto de Dreame para decoración, adorno o limpieza en un entorno comercial.
- 4) El uso de un producto de Dreame para limpiar en un entorno con productos químicos de absorción especiales, metales u otras micropartículas.
- 5) El uso de un producto de Dreame en un entorno con objetos corrosivos.
- 6) Accesorios y otras piezas consumibles, como filtros y cepillos, a menos que la pieza consumible se haya dañado debido a un defecto en los materiales o en la fabricación de una pieza no consumible del producto.
- 7) El desgaste normal y daños en las piezas decorativas.

II . El producto que has adquirido es un prototipo cuyo modelo o número de serie no cumple la regla de codificación de números de serie para una máquina completa totalmente nueva.

8 Servicio de reparación en garantía de pago

8.1 El servicio gratuito de reparación en garantía no se aplicará en ninguna de las siguientes circunstancias, pero puedes optar por el servicio de reparación en garantía de pago:

- 1) Productos adquiridos de distribuidores o vendedores no autorizados.
- 2) Daños causados por un uso, mantenimiento y almacenamiento inadecuados.
- 3) Productos y accesorios defectuosos una vez finalizado el periodo de garantía.
- 4) Productos dañados por un desmontaje inadecuado por parte del cliente o terceros no autorizados.
- 5) Productos dañados por causas de fuerza mayor, incluidos, entre otros, casos fortuitos, huelgas, revueltas, disturbios laborales, escasez de materiales, incumplimiento por parte de subcontratistas o proveedores, condiciones o costes de fabricación anómalos, retrasos o fallos de los transportistas o de las comunicaciones, incendios, inundaciones, tormentas, heladas, nieve, accidentes, guerras, explosiones, accidentes, epidemias, órdenes o normativas gubernamentales o la imposibilidad de obtener los permisos gubernamentales o de otro tipo necesarios, sentencias judiciales o cualquier otro motivo que escape a nuestro control razonable.
- 6) Fallos o daños del producto debidos a un uso indebido o erróneo, ya sea por accidente o provocado por una persona (incluidos, entre otros, errores de funcionamiento, entrada de líquidos, cambio inadecuado, arañazos, golpes durante el transporte, voltaje inadecuado, etc.).
- 7) Tras la confirmación del servicio de reparación en garantía, los productos correspondientes no se envían en un plazo de catorce (14) días naturales.

8.2 Costes pertinentes

- 1) Tras la recepción del producto defectuoso enviado por el cliente, el centro de reparaciones de Dreame o su centro de reparaciones autorizado inspeccionará el producto para determinar si está dentro de la garantía. Si el defecto de calidad del producto está cubierto por la garantía, asumiremos los gastos de inspección, los costes de material, los costes de mano de obra y los gastos de envío.
- 2) Si solicitas el servicio de reparación en productos que se han dañado debido a causas humanas o que están fuera de garantía, deberás abonar los gastos de reparación, los costes de las piezas y los gastos de envío.
- 3) Si cancelas el servicio de reparación de productos dañados debido a causas humanas o productos que no están cubiertos por la garantía, deberás asumir los gastos de envío de ida y vuelta.

9 Condiciones del servicio posventa para accesorios

Puedes solicitar el servicio de devolución y sustitución de accesorios de los productos de Dreame adquiridos al equipo del servicio posventa de Dreame o a las tiendas de venta directa en un plazo de siete (7) días naturales a partir de la fecha de recepción si se detectan discrepancias, si faltan productos o están dañados, o si existen defectos de calidad causados por factores no artificiales y se pueden aportar las pruebas pertinentes. Tras la verificación, se prestará el servicio de devolución y sustitución. En caso contrario, se considerará una confirmación por tu parte de que el producto no está dañado ni faltando y que funciona correctamente.

10 Limitaciones de acción y responsabilidad

No se podrá presentar ninguna reclamación o acción contra Dreame por incumplimiento de este acuerdo o la transacción contemplada en el mismo más de un año después de que se haya producido la causa de la acción o la reclamación. En todas las circunstancias, nuestra responsabilidad máxima no superará el precio de compra pagado por el producto.

11 Información adicional

- 1) Salvo requisitos especiales, no devuelvas baterías que se encuentren gravemente dañadas con problemas como celdas de la batería dañadas, celdas hinchadas o fugas de líquido; si ya las has enviado, Dreame las desechará.
- 2) Solo los productos adquiridos a Dreame o a nuestros distribuidores autorizados pueden acogerse al servicio posventa previsto en esta política.
- 3) Debido a las diferencias de versión de los productos, los productos de Dreame no admiten los servicios de garantía internacionales. El servicio posventa de los productos adquiridos a los distribuidores de Dreame será proporcionado por los distribuidores correspondientes y el de los productos adquiridos a las tiendas oficiales de Dreame en línea será proporcionado por el equipo de servicio posventa de Dreame.
- 4) Si la dirección del destinatario proporcionada por el cliente es incorrecta o el destinatario se niega a recibir los productos, la pérdida resultante correrá a cargo del cliente.
- 5) En caso de no entrega o devolución por rechazo, nos encargaremos del producto en tu nombre y los gastos de almacenamiento resultantes y cualquier otro posible gasto correrán a tu cargo. Si los productos no se reclaman tras transcurrir más de treinta (30) días naturales, el centro de reparación de Dreame tiene derecho a desecharlos permanentemente.
- 6) Antes de enviar el producto para su mantenimiento, manipula con cuidado los elementos y decoraciones característicos (incluidos, entre otros, las pegatinas decorativas, las pegatinas UAS, la pintura, etc.) adheridos al producto original. El centro de reparaciones de Dreame no se hace responsable de ningún daño o pérdida de estos artículos y decoraciones personalizado.
- 7) Para garantizar tus derechos e intereses, al recibir el producto adquirido, comprueba si se encuentra en buen estado (es decir, si hay algún daño debido a un problema logístico u otras causas). Si el embalaje exterior del producto está dañado, no lo firmes y devuélvelo la empresa de mensajería. Si el destinatario autoriza a la empresa de mensajería a enviar el paquete al lugar designado sin firmarlo en persona, será responsable de la pérdida o el daño causado. Si el embalaje exterior está intacto y los objetos físicos internos presentan anomalías o daños debido al transporte logístico, debes ponerte en contacto con el distribuidor de Dreame o con el equipo del servicio posventa de Dreame para informar en un plazo de 24 horas. De lo contrario, dichos problemas no se abordarán.

12 Si se produce algún cambio en la política, prevalecerá el documento actualizado más recientemente.

13 Si alguno de los términos y condiciones de la política entra en conflicto con las leyes nacionales o locales, prevalecerá la ley. Si los términos y condiciones se ajustan a las leyes y reglamentos pertinentes, la política se considerará la norma.

14 Si tienes alguna pregunta sobre esta política, ponte en contacto con nuestro equipo de servicio aftersales@dreame.tech

