DJI CARE REFRESH

FAQ

1、Qu'est-ce que DJI Care Refresh ?

DJI Care Refresh est un programme qui permet de couvrir les dégâts occasionnés sur votre appareil. DJI Care Refresh est valide pendant 12 mois et offre jusqu'à deux remplacements complets en échange d'un coût supplémentaire en cas de dégâts votre appareil, nacelle ou caméra lors d'un usage normal. En utilisant DJI Care Refresh pour remplacer un produit, vous recevrez un produit neuf ou équivalent à neuf, qui répond aux critères de qualité standard de DJI concernant les performances et la stabilité.

2、Comment puis-je acheter DJI Care Refresh pour mon Inspire 2 ?

Le programme de garantie DJI Care Refresh est disponible séparément pour l'Inspire 2 et les caméras Zenmuse X4S et X5S. Si vous achetez plus d'une caméra, DJI Care Refresh peut être acheté pour chacune d'elle.

3、Comment acheter et utiliser DJI Care Refresh pour le Mavic 2 ?

Si vous souhaitez acheter DJI Care Refresh pour votre Mavic 2, vous pouvez le faire en vous rendant dans n'importe quel magasin avec votre Mavic 2, ou l'acheter en ligne sur la boutique en ligne de DJI en sélectionnant Services, puis en choisissant DJI Care Refresh (Mavic 2).

Il existe trois façons d'activer DJI Care Refresh et de le lier à votre drone et à votre nacelle :

1. Rendez-vous directement sur la page DJI Care Refresh, puis entrez le code d'activation et le numéro de série du drone pour le lier à votre DJI Care Refresh.

2. Rendez-vous sur la boutique en ligne de DJI, et après avoir acheté DJI Care Refresh (Mavic 2), entrez le numéro de série du drone pour le lier à votre DJI Care Refresh.

3. Rendez-vous sur la page d’assistance de DJI et entrez votre code d'activation ainsi que le numéro de série du drone pour le lier à DJI Care Refresh.

Pour utiliser le service de remplacement, rendez-vous sur le site web officiel de DJI, allez à Assistance, sélectionnez Services de réparation, puis Demande de réparation en ligne.

Vous serez invité à décrire le problème du produit et à fournir vos coordonnées. Le centre de réparation DJI évaluera votre produit et vous enverra un devis une fois l'évaluation des dommages terminée.

Si vous sélectionnez l'option Express, la responsabilité relative aux dommages ne sera pas évaluée, et le remplacement vous sera envoyé plus rapidement.

Une fois la demande soumise, veuillez envoyer votre appareil et la nacelle correspondante à un centre de réparation DJI selon les informations enregistrées.

Le numéro de série du produit remplacé sera mis à jour automatiquement afin d'éviter tout impact négatif sur les services de suivi.

4、La nacelle de mon Mavic 2 a été remplacée ; puis-je quand même utiliser DJI Care Refresh ?

Oui. Le nouveau service sous DJI Care Refresh permet au client de remplacer la nacelle du Mavic 2. Un service DJI Care Refresh couvre deux unités de remplacement par an, ce qui vous offre plus de flexibilité.

Le service couvre l'appareil, la nacelle, la batterie et les hélices. Cependant, votre service ne sera pas limité par le numéro de la nacelle de votre drone. Après avoir remplacé une nacelle du Mavic 2 dans un centre de réparation agréé de DJI*, le système mettra automatiquement à jour le numéro de série de votre produit remplacé. *Ceci inclut le centre de réparation DJI, les centres de service officiellement recommandés et les centres de service autorisés.

5、Puis-je échanger la nacelle de mon Mavic 2 Pro contre la nacelle du Mavic 2 Zoom sous DJI Care Refresh ?

Non. DJI Care Refresh ne couvre pas l'échange de votre nacelle contre la nacelle d'un autre modèle. Toutefois, vous pouvez demander ce service séparément. DJI Care Refresh ne permet que le remplacement de votre nacelle par une autre nacelle correspondant au modèle de votre drone. Par exemple, si vous envoyez un Mavic 2 Pro, nous remplacerons sa nacelle uniquement par une nacelle pour Mavic 2 Pro.

6、Puis-je acheter DJI Care Refresh pour une nouvelle caméra que je n'ai pas encore activé si mon Inspire 2 a été activé il y a plus de 48 heures ?

DJI Care Refresh peut être acheté pour toute caméra qui n'a pas été activée ou qui a été activée il y a moins de 48 heures. La période de validité de chaque programme de

garantie DJI Care Refresh dépend de la date mentionnée dans le contrat de service que vous avez reçu par email après votre achat.

7、Quelles parties peuvent être remplacées sous couverture de DJI Care Refresh ?

Gammes Mavic et Spark : Drone, nacelle et caméra liées, batterie et hélices.
Pour la gamme Phantom 4 Pro, le Phantom 4 Advanced et le Phantom 3 SE : l'appareil, la caméra avec la nacelle, et les hélices.
Pour l'Inspire 2 : l'appareil et les hélices.
Pour les Zenmuse X4S, le X5S et le X7 : la nacelle et la caméra.
Après avoir effectué la demande de remplacement, envoyez la partie qui doit être remplacée à DJI.

8、Quelle est la différence entre DJI Care Refresh et la garantie classique d'un produit DJI ? La garantie classique sera-t-elle applicable même sans acheter DJI Care Refresh ?

La garantie produit est une garantie de réparation fournie par le fabricant en cas de défaut détecté sur le produit. DJI Care Refresh autorise un remplacement en cas de dégâts résultant d'un accident sur l'appareil, les hélices ou la batterie lors d'un usage normal. Il vous est toujours possible de profiter de la garantie classique des produits DJI sans acheter DJI Care Refresh. En revanche, ce dernier réduit considérablement le coût des réparations. En outre, si le coût des réparations est couvert par la garantie classique, le montant restant de la couverture du programme DJI Care Refresh pour le remplacement ne sera pas affecté.

9、Puis-je renouveler mon programme DJI Care Refresh une fois qu'il arrive à expiration ? Combien de fois puis-je acheter DJI Care Refresh pour mon appareil ?

Non, vous ne pouvez pas. Pour l'instant, chaque appareil ne peut être relié qu'à un seul programme DJI Care Refresh. Il ne peut pas être renouvelé après expiration.

10、Comment puis-je remplacer mon appareil avec DJI Care Refresh ?

DJI Care Refresh est lié au numéro de série de l'appareil. Si vous souhaitez remplacer votre appareil, contactez le service client DJI par téléphone, email, ou chat en direct. Envoyez ensuite votre appareil au centre de réparation DJI désigné pour que le personnel du service client DJI s'en charge. Notre personnel évaluera les dégâts et vous enverra un devis pour la réparation. Après avoir reçu le devis, vous pouvez choisir de faire réparer l'appareil au prix indiqué ou remplacer l'appareil avec DJI Care Refresh. Vous recevrez un exemplaire neuf ou reconditionné après avoir payé le frais de service spécifié dans votre contrat de service DJI Care Refresh. Le numéro de série de remplacement sera automatiquement lié à votre programme DJI Care Refresh.

11、J'ai acheté DJI Care Refresh, dois-je le lier à mon produit ?

Si vous acheté un produit et sélectionné "DJI Care Refresh" dans votre commande sur la boutique DJI, vous n'avez pas besoin de lier le service, c'est déjà fait.
Si vous achetez "DJI Care Refresh" séparément sur la boutique DJI, vous devrez saisir le numéro de série du produit dans la boîte de dialogue qui s'affiche.
Si vous avez acheté la carte d'activation "DJI Care Refresh", vous devez entrer le code d'activation et le numéro de série du produit sur http://store.dji.com/active-care pour activer votre DJI Care Refresh.

12、Où puis-je trouver le numéro de série (S/N) de l'appareil et celui de la nacelle ?

Pour la gamme Mavic et le Spark, le S/N de l'appareil se trouve dans le compartiment de la batterie. Le S/N devrait uniquement être saisi pendant l'achat de DJI Care.

Pour le Mavic 2, le numéro de série de la nacelle se trouve sur l'axe de celle-ci.

Pour l'Inspire 2, le S/N de l'appareil se trouve sur la queue de l'appareil.

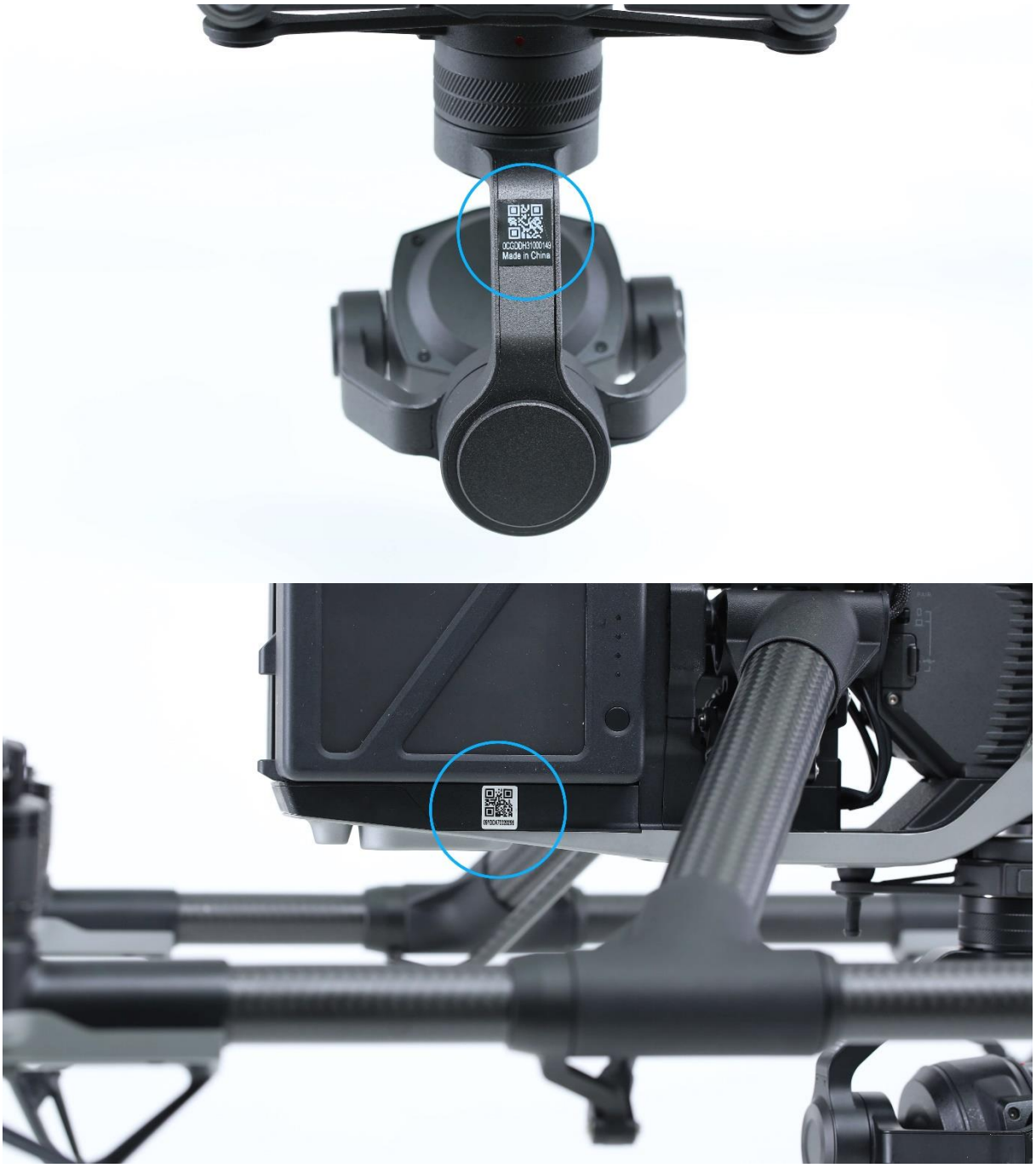
Pour les caméras nacelles Zenmuse X4S, X5S et X7, le S/N se trouve sur la nacelle elle-même.

Pour la gamme Phantom 4 Pro et le Phantom 4 Advanced, le S/N de l'appareil se trouve dans le compartiment de la batterie. Le S/N devrait uniquement être saisi pendant l'achat de DJI Care.

Pour le Phantom 3 SE, le S/N de l'appareil se trouve à l’arrière de l'appareil. Celui de la nacelle se trouve sur la plaque de fixation de la nacelle.


PHANTOM SE
0JVDE4MO




Made in China


0ABDDJ0702444
Made in China


RoHS


0JXUE4Q
PHANTOM SE
0JVDE4MO

13、Mon appareil est tombé dans l'eau. DJI Care Refresh couvre-t-il le remplacement ?

Les dégâts sur le produit causés par un contact avec l'eau sont couverts par DJI Care Refresh. Les produits ayant subi des dégâts à cause de l'eau peuvent être remplacés grâce à DJI Care Refresh.

14、DJI Care Refresh propose-t-il une couverture internationale ?

Non, pour l'instant, DJI Care Refresh ne fonctionne que dans une région. DJI Care Refresh et le produit correspondant doivent être achetés dans le même pays ou la même région.

15、Dans quel pays DJI Care Refresh est-il disponible ?

À l'heure actuelle, DJI Care Refresh est disponible aux États-Unis, au Canada, dans les pays de l'Union européenne, Suisse, Norvège, au Royaume-Uni, en Australie, à Hong Kong, à Taïwan, et en Chine continentale. Consultez la boutique en ligne DJI pour savoir si DJI Care Refresh est disponible dans votre pays.