

千视电子售后服务政策

第一章 售后服务政策总则

千视是一家专注于研发视频 IP 化传输产品的高新技术企业，持续为全球各行各业客户提供专业的视频传输方案。产品提供套装包含的产品技术资料(含产品用户操作说明书、快速使用说明书、合格证及保修凭证)。我们拥有专业的售后服务团队，以确保我们为您提供及时、周到的售后服务。在产品使用过程中，如您有任何关于产品的问题，请与我们联系，我们将为您提供周到的售后服务。

第二章 售后服务政策细则

第一条 免费退换货服务

自收货之日起 30 日内（包含 30 日），若产品出现非人为损坏的故障，可以选择按发票价格一次退货或更换同型号同规格的产品。

符合以下条件之一，可向千视申请退换货：

1. 客户收到货物后 30 日内，发现产品存在与原产品描述严重不符的情形；
2. 客户收到货物后 30 日内，发现产品存在非人为损坏的故障。
3. 客户收到货物后 30 日内，发现产品发货过程中遭受损坏且能提供运输公司提供的货损凭证的；

4. 若客户收到货物后，30 天内未及时验货，超过免费换货服务期限的，将不再享有免费退换货的服务。

第二条 免费保修服务

千视产品自售出之日起，即可享受以下标准质保期限，若在以下质保期限内出现非人为损坏的故障，可以享受免费升级、免费维修服务。线材、电池可以享受换货服务。具体如下：

产品系列	质保期限	服务方式
编码器、解码器	12 个月	用户送修，固件升级
N 系列产品		
音视频互动设备		
转换器		
配件、电池	6 个月	换货

下列情况不属于免费保修服务范围内

由于人为因素导致的产品损坏，如：外观过度挤压变形、摔损、进液、输入不合适的电压等。对于线材等配件，若有明显的外观损伤，

长沙千视电子科技有限公司对本保修内容保留修改和解释的权力，且有可能不再另行通知

如：变形，裂痕，破损，断线、裸芯等现象也不在免费保修范围内。

未经千视授权，私自改装、拆卸、维修。

退换货、送修过程中，由于运输、装卸导致的损坏。

未按产品说明书要求安装、使用、维护、报关导致的产品故障或损坏。

由于不可抗因素（如火灾、地震、水灾等）造成的故障或损坏。

产品铭牌、SN 条码被撕掉或者被损坏无法识别。

我们认为不符合免费质保政策所述其他情形况。

除以上服务方式外，千视有权选择其他的维修方式，如整机更换或更换其他同类产品。

第三条 维修质量承诺

在保修范围内，若发生整机更换（不包括配件），更换后的产品重新计算保修期；如果产品部件更换，更换后产品延续原保修期，更换后的部件延续产品剩余保修期或 90 天质保(以时间较长的方式为准)。保外维修更换后的部件享有 90 天的有限保修期。

第四条 延保服务

基于千视的标准质保期限，千视还给客户提供注册后免费延保和
[长沙千视电子科技有限公司对本保修内容保留修改和解释的权力，且有可能不再另行通知](#)

付费延保服务，延保后的产品质保期为原质保期加上延保期限。具体如下：

延保服务	服务说明	申请期限
注册免费延保	您可以在KILOVIEW官网免费注册延保，将您的公司信息以及需要注册延保的产品条码提供给我们，注册的产品即可在标准质保期上免费增加1年的质保期。延保生效日期将从注册之日开始。	请在千视提供的标准质保期限内注册申请，超过标准质保期限注册的，延保开始日期从标准质保期结束之日开始计算。
付费延保	您可以为您的编码器、解码器、N系列产品、音视频互动设备及转换器申请付费延长1年的质保期。延保生效日期将从签订付费延保合同开始。	请在购买KILOVIEW的产品后，1个月内向当地的经销商提出延保申请。若您的产品是直接来自KILOVIEW购买的，您可以向KILOVIEW提出延保申请。

注：若您的产品已经超过质保期，且没有及时延保，在延保期生效前发生的任何故障，将不在保修范围内。为了保障您的权益，请及时进行延保。

第五条 产品升级服务

自您的产品购买之日开始，千视将会为您的硬件产品提供终身的固件免费升级服务，直到硬件停产。软件系统在授权期限内可享受免费升级的服务，没有明确的授权期限的，也可持续享受免费升级服务。

第六条 如何获取售后服务

联系厂家：如果您是直接从千视购买的，您可以通过以下途径获得支持：

- 您可以打开 <https://www.kiloview.com/en/support/>，填写客户信息（包括名称，邮箱，电话）和您的需求给我们。如果是申请产品售后维修，还请您提供问题信息（包括产品型号，SN，故障的简短描述，故障图片、视频）给我们。
- 您也可以通过 support@kiloview.com 将您的诉求发给我们，我们会在 24 小时内响应您的诉求。

联系经销商：如果您是从当地经销商购买的，您可以联系经销商获得支持，经销商会给您提供相应的支持和服务。

长沙千视电子科技有限公司对本保修内容保留修改和解释的权力，且有可能不再另行通知

第七条 返修流程

技术支持工程师在确认问题后，有可能需要将产品退回进一步分析问题。请遵循以下步骤退回产品：

1、经确认需要寄回的产品，请按照千视提供的“返修申请单”填写相关内容，并和产品一同寄回给我们。

2、退回产品尽量使用原始包装，避免在运送过程中造成损坏。

3、退回到千视的运费和保险费由您承担，并向千视提供运单号，以便我们跟踪货运信息。

4、工程师收到产品后及时分析问题，若分析确认属于免费保修服务范围内，我们将按照以下方案修复问题：

- 升级固件
- 更新故障部件
- 用类似或者更好的产品更换整个产品
- 测试验证通过后，我们将选择合适的邮寄方式，将设备寄给您，质保期内非人为损坏的产品，寄出的运费由千视承担。

第八条 购买者同意千视以提供产品或服务为目的，对用户的数据搜

集、使用、存储、处理。如：千视需要获取购买证明或者其他文件来确定具备保修的资格。购买者需要配合千视提供这些信息，为了确保购买者的隐私得到保护，未经购买者允许，千视不会将这些信息分享给任何第三方。

第九条 经销商向客户做出的非千视保证的其它承诺，千视不承担任何责任，解释权归长沙千视电子科技有限公司所有。

联系我们

电子邮箱	电话	地址
Support@kiloview.com	0086-731-8252-5732	长沙市雨花区汇金路 877 号
info@kiloview.com	0086-155-7666-2088	嘉华智谷产业园长沙屿 B4 栋 106、109 号