

Livox 售后服务政策

一. 概述

- (1) 本览沃科技售后政策仅适用于您购买自用而非转售的览沃科技产品。
- (2) 您购买览沃科技产品即意味着您同意并遵守本览沃科技售后政策。

二. 服务范围

览沃科技保证，在正常使用情况下，您购买的览沃科技产品在保修期内没有材料和工艺上的缺陷。本产品的保修期以您购买览沃科技产品的购买凭证时间起算。

三. 如何获得售后服务

在保修期间，若产品不能实现所保证的功能，请联系览沃科技以获取相应的售后服务。

览沃科技可能在某些地区不提供售后服务，且售后服务政策的内容也可能因地而异。常规服务范围外的服务可能要收费。如欲了解本地信息，请联系览沃科技。

四. 获得售后服务前的准备工作

在为您的产品获取售后服务之前，请务必按照以下步骤操作：

- ✓ 遵循览沃科技的服务流程；
- ✓ 备份产品中包含的所有数据或确保它们的安全；
- ✓ 移除设备中所有数据，包括机密信息、专有信息、以及个人信息。若有任何此类信息无法删除，请修改这些信息，防止其他人获取或使其不构成适用法律所定义的个人数据。对于退还的产品或接受保修处理的产品，览沃科技不对其中丢失或泄露的任何数据负责，包括机密信息、专有信息、以及个人信息；
- ✓ 在必需的情况下向览沃科技提供所有系统密码；
- ✓ 保证览沃科技能够充分、自由和安全地接入您的设备来提供售后服务；
- ✓ 拆除售后服务覆盖范围外的所有功能部件、零件、可选部件、改动部件和附件；
- ✓ 确保产品或部件没有妨碍其更换的任何法律限制；
- ✓ 产品或部件若非您所有，请从产品或部件的所有者那里获得许可以便览沃科技向您提供售后服务。

五. 保修服务和退换货服务

1. 保修服务

以购买凭证时间为保修期起始时间，在产品保修期内产品出现非人为的性能故障，可申请产品保修服务。

1.1 属于免费保修服务必须同时满足以下条件：

- ✓ 提供有效的购买凭证；
- ✓ 在规定的产品保修期限内正常使用，出现非人为性能故障的产品。

1.2 不属于免费保修服务的情形：

- ✗ 无法提供有效购买凭证；
- ✗ 产品序列号、出厂标签、防拆标签及其他标示有撕毁、涂改迹象；
- ✗ 未按说明书指导安装、使用及操作所造成的损坏；
- ✗ 发生非官方说明书指导的私自改装、拆解、加装等行为而造成的损坏；
- ✗ 发生非产品本身质量问题导致的碰撞、烧毁事故而造成的损坏和损失；
- ✗ 不可抗力因素（如水灾、火灾、地震、雷击等）导致的损坏；
- ✗ 产品被偷、被抢、被盗、失踪等；
- ✗ 产品在物流运输过程中造成的损坏；
- ✗ 政策所述其他情况。

2. 退货服务

以购买凭证时间为起始时间，7个自然日内，发现产品存在非人为损坏的性能故障，可申请产品退货服务。

以购买凭证时间为起始时间，7个自然日内，产品无制造缺陷，产品外包装、附件、赠品、说明书完整，并且没有任何人为损坏，未被激活使用，不影响二次销售，可申请产品退货服务。

3. 换货服务

以购买凭证时间为起始时间, 15 个自然日内, 发现产品存在非人为损坏的性能故障, 可申请产品换货服务。

以下情况我们有权拒绝客户的退/换货要求:

- × 超过退/换货的时限要求。
- × 无法提供有效购买凭证, 或提供伪造、涂改的购买凭证。
- × 退/换货品不全、或人为原因导致产品外观受损。
- × 换货申请时, 经览沃科技技术支持部门检测, 产品不存在质量问题。
- × 发生非产品质量问题导致的碰撞、烧毁, 以及人为的私自改装、进异物(水、油、沙等)、加装、未按说明书指引使用和操作所造成的产品质量问题。
- × 产品序列号、出厂标签、防拆标签及其他标示存在撕毁、涂改迹象。
- × 不可抗力因素(如水灾、火灾、地震、雷击等)导致的损坏。
- × 政策所述其他情况。

4. 其他须知

- √ 不同国家购买产品, 鉴于产品版本差异和各国家政策差异, 保修政策可能有所不同, 其他国家及地区以当地售后服务政策及法律法规为准。
- √ 客户需将问题产品寄回, 览沃科技维修中心收到问题产品后, 将对产品进行故障检测以确定问题责任, 若在免费保修范围内, 览沃科技会负责承担维修材料费、人工服务费、检测费及快递费; 若不在免费保修范围内, 览沃科技会根据具体问题收取相应的维修材料费、人工服务费、检测费及快递费。
- √ 请注意, 产品维修可能会导致数据丢失, 请在寄回前先行备份数据。
- √ 产品寄回后的维修方案, 可能是维修或替换, 产品序列号可能会发生变更。
- √ 维修部件享受原主要部件保修期的剩余时长或自更换日起 90 天的保修期, 以二者中期限较长者为准。
- √ 鉴于产品版本差异, 产品不支持全球联保, 只能在览沃科技指定的区域维修中心进行保修服务。如果需要在非购买区域指定维修中心维修, 览沃科技会根据当地的库存情况酌情处理, 且只提供付费服务。
- √ 若客户提供的收件地址错误, 或存在收件人拒绝接收的情况, 由此产生的损失须由客户承担。
- √ 为确保您的正常权益, 在签收产品时, 请您检查产品是否完好(是否存在因物流等原因造成的损坏)。

六. 责任限制

览沃科技仅在下列情况下对产品的丢失或损坏负责: 产品已为览沃科技所拥有; 或产品在览沃科技负责运输的途中。

览沃科技不对产品中包含的任何数据的丢失或泄露负责, 其中包括机密信息、专有信息或个人信息。

对于以下情况, 无论本文规定的任何救济是否达到其根本目的, 也不论索赔是基于合同、担保、疏忽、严格责任或其它责任理论, 览沃科技及其关联企业、供应商、经销商或服务供应商概不负责, 即使已获知发生这些情况的可能性, 情况也不例外: 1) 第三方向您提出损害索赔; 2) 您的数据丢失、损坏或泄露; 3) 特别的、附带的、间接的或继发的损害, 包括但不限于利润、业务收入、商誉或预期可节省金额方面的损失。无论损害基于任何原因, 览沃科技及其关联企业、供应商、经销商或服务供应商的全部责任仅限于您实际遭受的直接损失, 并且不多于您购买产品付出的金额。

上述限制不适用于 览沃科技应依法负责的人身伤害(包括死亡), 以及不动产和有形动产的损失赔偿。

某些国家或地区或司法辖区不允许对附带的或后果性的损害有任何的排查或限制, 因此上述排除或限制可能不适用于您。

七. 保修期限

产品	保修期
Livox Mid-40	1 年
Livox Mid-100	1 年

*保修期限可能会根据当地法律法规有所不同。

览沃科技保留对以上服务政策的最终解释权。