

智蛮牛摄像机产品标准保修承诺

尊敬的客户：感谢您选择智蛮牛产品和服务！本文件所称的“您”是指购买产品的任何个人或机构。本文件中所称的“我们”是指智蛮牛及服务提供商。

一、保修对象

在中华人民共和国境内（不包括港、澳、台地区）任何途径购买并使用的正规智蛮牛出产的产品（标签上的 SN 号作为设备的 ID 号唯一标识），均享有智蛮牛产品的标准保修服务承诺。

二、保证范围

我们保证，如产品在正常使用和维护条件下，因材料、工艺或制造问题导致性能故障，在保修期内，我们将按本文件规定为您提供修理、更换或退货等保修服务。

- 1. “正常使用和维护条件”是指产品的安装、使用、维护、保管、运输等符合使用说明要求，并用于合理的预期目的或用途。
- 2. “影响正常使用”是指产品不能实现其标准性能参数所描述的功能。
- 3. 对于服务订单，我们为您的智蛮牛产品提供服务之前，会提前告知服务需要的预估费用；除非事先得到您的口头或书面同意，否则此类费用不会修改。除非另有声明，我们将通过提供维修或更换服务来解决产品的材料或工艺缺陷。免费服务不适用于因您产品上第三方存储介质的故障或不兼容性而造成的问题。
- 4. 我们将保留在服务期间被更换的部件或产品作为自己的财产，而部件或产品的更换品将成为您的财产。您将不再拥有被更换的部件和产品的使用权和所有权。如果需要我们将被更换的物品退还给您，您需要向我们支付被更换物品的零售价格并承担运费。

以上是我们就产品质量和服务所做的全部保证，无其他明示或默示的保证。如销售商或其他任何第三方对您有额外承诺，您应向这些第三方要求兑现，我们对此不承担责任。

三、保修服务

1、硬件包修服务

自出厂之日起（以机身 SN 序列号为准）1 年内，所购产品出现性能故障时，经我们的售后工程师确认为产品本身问题导致的故障后，用户有权利选择免费维修。如因操作不当或人为因素造成的零部件损坏时，公司进行零部件更换或维修时，需收取成本费和来回快递费。

部件名称	保修期限	服务方式
主机	1 年(含)免费保修	用户送修/寄修
其他	不予保修	有偿

说明：

- 1. 产品保修起始日期以设备出厂之日（以机身 SN 序列号为准）起算，若保修有效期的最后一天为法定节假日时，以节假日的次日为有效期的最后一天。
- 2. 我们不接受任何形式情况下的到付快递，请您先行垫付邮费，后期会有专人为您退还邮费。

2、下列情况之一，我们将不提供免费的硬件保修服务，或不予维修

- 1) 超出一一年免费维修期限的；
- 2) 未按说明书的内容使用、维护、保管而导致的故障或损坏；
- 3) 送修途中由于运输、装卸所导致的损坏；
- 4) 产品使用过程中发生的正常脱色、磨损和消耗；

- 5) 产品可以不间断或无错误地正常运行;
- 6) 消耗零部件, 如电池或保护膜等随时间推移而耗损的零部件;
- 7) 因坠落、挤压、高温、腐蚀、异物进入设备等非正常原因而导致的故障或损坏;
- 8) 因误用、意外、不适当的物理或操作环境、电涌及不当维护或保管导致的故障或损坏;
- 9) 任何 IP 级别的防溅、抗水、防尘功能并非永久有效, 防护性能可能会因日常磨损而下降, 由于浸入液体而导致的损坏不在保修范围之内;
- 10) 因未经我们的售后工程师确认及指导的自行拆卸、修理、改装、安装后的产品不予维修;
- 11) 无任何标明厂名、厂址、生产日期、产品序列号的产品, 产品保修卡或产品序列号或标贴模糊不清、破损、无法辨识的产品不予维修;
- 12) 因台风、地震、海啸、洪水、停电、战争、恐怖袭击、政府管制等不可抗力之因素, 造成设备完全损坏或故障的产品不予维修;
- 13) 智蛮牛保修服务不适用于非智蛮牛品牌的产品, 即使该产品是与智蛮牛产品一起包装和销售的, 有关技术支持和售后服务, 请直接联系该产品制造商。

3. 云存储服务、人脸库扩容、分享人数扩容、4G 流量服务等用户协议

1、购买和充值规则

- 1.1 订单购买成功后, 订单立即生效, 该业务无法退订。
- 1.2 每月 27/28 日进行套餐结算, 套餐超出有效期后将自动失效。
- 1.3 在使用充值方式时, 您务必仔细确认自己的账号并仔细选择相关操作选项。若因为您自身输入账号错误、操作不当或不了解充值计费方式等因素造成充错账号、错选充值种类等情形而损害自身权益的, 我司将不会作出任何补偿或赔偿。
- 1.4 充值业务必须通过本公司软件内购买, 通过支付宝、微信等第三方进行支付。
- 1.5 若您以非法的方式, 或使用非我司平台所指定的充值方式进行充值, 若因此造成您权益受损, 我司不会作出任何补偿或赔偿, 并且不承诺有追回损失的义务, 敬请谅解!

2、对于 4G 流量套餐的相关规定

- 1) 智蛮牛产品的相关 4G 流量服务是杭州蛮牛网络技术有限公司与其合作运营商单位共同为客户服务的。
- 2) 流量退订原则: 根据国家相关法律规定, 对于已经出售的数字化商品不享有退换货政策。
- 3) 用户购买 4G 流量套餐后, 4G 套餐使用不受制于设备更换, 可以从旧设备迁移到新设备。

3、权利声明

用户有下列情形之一的, 我公司有权终止已提供的全部流量业务及服务:

- 1) 用户应遵守国家有关法律、行政法规和管理规章的规定使用我公司提供的服务, 必须严格遵守《中华人民共和国电信条例》相关规定, 否则我公司有权提前解除本协议, 且不承担违约责任, 因此造成的相应责任和后果由用户承担。
- 2) 用户应合理使用物联网卡业务, 不得擅自改变物联网卡业务用途, 不得擅自转租转售给第三方, 否则我公司有权提前终止网络服务, 且不承担违约责任, 因此造成的相应责任和后果由客户承担。
- 3) 客户需承诺 4G 设备不出现机卡分离情况。涉及我公司物联网终端设备和 SIM 卡 (4G 模组) 打包销售给用户的, 未经过我公司书面授权同意的情况下, 不得私自替换和分拆终端设备。若我公司发现 SIM 卡 (4G 模组) 在承诺使用的设备之外违规使用时, 有权立即终止业务合作并停卡不退费, 因此造成的相应责任和后果由客户承担。
- 4) 用户有违反以上任何条款的行为且在我公司限定内未完成整改或未能达到我公司要求时, 我司有权立即终止业务合作并停卡不退费, 因此造成的相应责任和后果由客户承担。

四、如何获得保修服务

1. 报修流程

当您所使用的智蛮牛产品出现异常时，请您首先通过电话、微信等方式与智蛮牛当地品牌代理商或总部售后支持联系，我们的专业服务人员会通过电话向您了解具体产品信息及故障表现，帮您做初步判断，请予以积极配合；如确认为硬件故障，请按照服务人员提供的详细地址，送往或寄送到指定的智蛮牛客户服务中心进行维修，我们将根据保修政策上的信息及故障情况诊断是否符合保修范围；若为有偿维修，我们维修工程师在判断出维修收费标准后通知您，在征得您同意后再进行进一步维修。

注：我们不接受任何形式情况下的到付快递，请您先行垫付邮费，后期会有专人为您退还邮费。

2. 服务支持

2.1 经销商服务：请联系您购买设备的经销商或电商平台。

2.2 在线支持服务：您可通过添加“蛮牛技术支持微信”获得在线支持服务。售后服务中心的正常营业时间是：每天 9:00-12:00，14:00-18:00，国家法定节假日休息。售后服务中心技术支持人员在接到用户的报修信息后会在 2 个小时内与用户联系。

2.3 保修凭证：申请保修时，您应提供清晰、完整和准确的销售发票，这是您有权获得保修的凭证。在购买产品时，您应向销售商索取并妥善保管完整填写的销售发票（含产品型号和序列号）。如发票内容与产品实际不符、被涂改或无法辨认，视为无效。如您不能提供有效凭证，则在我们可确认产品或部件属于保修范围的情况下，也可为您提供保修，但这不作为我们的义务。当您申请保修服务时，需要遵守我们规定的一些必要程序，包括提供必要的相关信息，特定的鉴定方式以及解决问题必要步骤。

2.4 申请服务前准备：在提供服务前，您应：

- ①遵守指定的服务申请流程；
- ②备份产品中包含的所有数据或确保它们的安全，我们不对使用或维修过程中任何因数据丢失而导致的损失承担责任；
- ③提供必要的支持和配合以便我们提供服务，包括提供设备后台访问许可、故障现象描述及必要的场地等；
- ④从产品中删除所有受法律保护的保密和个人信息，如您不能删除产品中的此类信息，您需在申请保修时告知服务提供方；
- ⑤若无特殊需要，请不要在送修的产品中附带周边硬件，线缆等物品，如有特殊需要请事先和我们联系并在送修时附随相关清单，以免造成不必要的损失；
- ⑥请谨慎选择寄送方式和运输商并建议购买运输保险。

2.5 在可行的情况下，我们可能会尝试通过网络、电话或其他远程帮助方式来诊断和解决您的产品故障。如果有些问题可通过您自行安装指定的软件更新或替换件方式解决，那么我们会指导您获得和安装此类软件更新或替换件。

五、在任何情况下，我公司对下述事项不承担责任：

- 1) 第三方对客户提出的索赔要求。
- 2) 用户的记录或数据的丢失或损坏。
- 3) 用户的利润损失，机会损失等一切间接或直接损失。
- 4) 因我公司无法避免、排除的技术或网络故障或第三方原因造成设备或服务无法正常的，不视为我公司违约，但我公司应尽合理努力争取在最短时间内解决。
- 5) 由于擅自拆机、改装而导致产品无法正常工作，或由于灾难性损坏（如产品四分五裂）而致使产品出现故障，我司将不予任何维修。
- 6) 若您以非法的方式，或使用非我司平台所指定的充值方式进行充值，若因此造成您权益受损，我司不会作出任何补偿或赔偿，并且不承诺有追回损失的义务。

7) 因台风、地震、海啸、洪水、停电、战争、恐怖袭击、政府管制等不可抗力之因素，造成平台系统障碍不能执行业务的。

8) 在法律允许的范围内，本协议规定的明示保证、条件具有排他性，将取代口头或书面形式的所有其他法定、明示或默示的保证、条件、条款、承诺、义务和声明。在法律允许的范围内，杭州蛮牛网络技术有限公司明确拒绝承担并排除与本协议相关的或由本协议以任何形式引发的所有法定和默示保证、条件、条款、承诺、义务和声明，包括关于适销性、质量满意度或特定用途适用性的任何默示保证或条件。

9) 在不违反中华人民共和国相关法律法规的前提下，本协议最终解释权归于杭州蛮牛网络技术有限公司所有。



蛮牛摄像机 APP



蛮牛微信客服