

如何解决用户视频套餐到期的问题（问答专题十二）

1、视频套餐快要到期了，怎么办？

POLYV有专职人员负责监控用户的流量使用情况及套餐剩余时间，并及时提醒客户续费。

- 邮件通知：在客户视频套餐到期的前三个月，POLYV工作人员会通过用户注册的邮箱进行邮件通知；
- QQ通知：在客户视频套餐到期的前一个月，POLYV工作人员会通过用户注册时留下的QQ进行QQ通知；
- 电话通知：在客户视频套餐到期的前一周，POLYV工作人员会通过用户注册留下的电话进行电话通知。

2、用户正在续费时，视频套餐到期，怎么处理？

如果出现这种情况，为了保证客户视频正常的使用，POLYV的工作人员会为客户提供为期一周的提前续期。在客户续费后，POLYV会正式为客户完成续期。

3、如果视频套餐到期了，但是还没有及时续费怎么办？

为了保证客户的视频的正常播放，同时给用户一个续费缓冲时间，POLYV为正在续费的用户提供为期7天的续费缓冲期，从而保证用户网站视频的正常播放。POLYV保证在这续费缓冲期的七天时间里，客户视频套餐可以正常使用。

4、在续费缓冲期里进行续费，如何计算续费时间？

POLYV的工作人员建议客户能够提前七天进行续费，POLYV的续期时间是以客户真实到期时间为准进行续期，而非是从付费时间开始计算。