

HIKVISION DO BRASIL COMÉRCIO DE EQUIPAMENTOS DE SEGURANÇA LTDA. POLÍTICA DE RMA PARA PRODUTOS HIKVISION

V5.1 – dec/16

1. Introdução

- 1.1 **Escopo da Política de RMA** : Esse documento informa a política de retorno de material por motivo de garantia dos produtos comprados pelos clientes da Hikvision para reparo ou reposição em garantia, apenas na medida em que a lei local da jurisdição é aplicável. Todas as exceções a esta Política solicitadas pelos clientes devem ser aprovados por escrito pela Hikvision.
- 1.2 **Alterações na Política**: Hikvision pode optar por alterar a política, em parte ou integralmente, a qualquer momento, sem aviso prévio. A política não pode ser de outra forma alterada a não ser pela Hikvision.
- 1.3 **Responsabilidade da Hikvision**: Exceto quando acordado pelas partes, da responsabilidade exclusiva da Hikvision sob garantia está limitada à reparação ou substituição dos produtos defeituosos devolvidos pelo cliente se o mesmo ainda está dentro do período de garantia do produto, respeitando as coberturas conforme descrito no Termo de Garantia.

Produto por Categoria		Tempo de Garantia	Atendimento em Garantia
Cameras Analógicas (DS-2CExxx)	Série C0T/C2T/C5T	12 meses	Direto pela Revenda ou Distribuidor
	Série D0T/D1T/D5T	12 meses	Direto pela Revenda ou Distribuidor
	Série F1T/F5T	12 meses	Direto pela Revenda ou Distribuidor
DVR	Série DS-71xx/DS-72xx	12 meses	Direto pela Revenda ou Distribuidor
NVRs	Série DS-76xx	12 meses	Direto pela Revenda ou Distribuidor
Cameras IP (DS-2CD2xxx)	Linha 2 / R2	12 meses	Direto pela Revenda ou Distribuidor
Controle de Acesso e Porteiro Eletrônico		12 meses	Direto pela Revenda ou Distribuidor
Lentes		12 meses	Direto pela Revenda ou Distribuidor

Produto por Categoria		Tempo de Garantia	Atendimento em Garantia
DVRs	Série 73/81/91	24 meses	Centro de Manutenção Autorizado
NVRs	Série 77/86/96	24 meses	Centro de Manutenção Autorizado
HYBRID	Série 80/90	24 meses	Centro de Manutenção Autorizado
ENCODER/DECODER	Série 61/63/64/65/66/67	24 meses	Centro de Manutenção Autorizado
Cameras IP	Linhas 4 e 6	36 meses	Centro de Manutenção Autorizado
Cameras PTZ	Série DE/AE	24 meses	Centro de Manutenção Autorizado
	Série DF/AF	36 meses	Centro de Manutenção Autorizado
	PTZ Positioner	36 meses	Centro de Manutenção Autorizado
Armazenamento		36 meses	Centro de Manutenção Autorizado
Keyboard (Teclado de Controle)		24 meses	Centro de Manutenção Autorizado

* O período de garantia para os produtos periféricos, tais como unidades de disco rígido, estarão sujeitas ao período de garantia fornecido pelo fabricante no momento da compra de tais equipamentos.

2. Requerimentos Gerais para Solicitação de RMA

2.1 Requerimentos para solicitar RMA: Os seguintes requerimentos são aplicáveis para todos os produtos que tiverem solicitação de retorno.

2.1.1 Formulário de RMA necessário: O Formulário de RMA (Anexo I) deverá ser enviado em conjunto com os produtos. O **Distribuidor Nacional Autorizado** pode recusar-se a prestar serviços de reparação ou substituição do produto que o cliente tenha encaminhado sem o formulário de RMA, e devolver o produto para o cliente com frete devido.

2.1.2 Discrepâncias no RMA: O **Distribuidor Nacional Autorizado** tem o direito de recusar-se a receber o(s) produto(s), e devolver ao Cliente às custas do Cliente, se após o recebimento do produto verifica-se que os pré-requisitos de Garantia, Embalagem, Envio e Documentação para o RMA do produto não forem atingidos e/ou que o produto devolvido não corresponde ao produto descrito no Formulário de RMA.

2.1.4 Embalagem dos Produtos:

2.1.4.1 Ao preparar os produtos para o transporte, todos os retornos devem atender aos seguintes requisitos:

- a. Todos os produtos devolvidos devem ser acondicionados de forma adequada para evitar danos durante o transporte e fornecer adequada proteção contra descarga eletrostática (ESD).
- b. Todos os produtos devolvidos devem ser acondicionados de forma adequada para proporcionar proteção mecânica individual, de modo que o dano não ocorra enquanto o produto estiver em trânsito para Hikvision. A embalagem deve ser comparável ao da embalagem original da Hikvision quando o produto foi enviado ao cliente.
- c. Se o Cliente tiver vários produtos para envio de RMA, os produtos devolvidos devem ser embalados individualmente de acordo com cada formulário de RMA; cada RMA deve ser embalado e devidamente selado. O cliente não deve misturar produtos de RMA diferentes dentro de uma mesma caixa de transporte.

- d. Cada caixa de produtos devolvidos deve estar claramente identificado com o formulário de RMA e endereço de entrega. Se o Cliente está retornando produtos em várias caixas, e os produtos são todos sob o mesmo formulário de RMA, o cliente deve marcar adequadamente cada caixa (por exemplo, se o RMA tem três caixas, as caixas devem ser marcadas como parte 1 de 3, parte 2 de 3, e parte 3 de 3).
- e. Cliente deve anexar uma cópia do formulário de RMA dentro de cada caixa enviada e uma lista de RMA que constituem a expedição deve ser anexado à Nota Fiscal de envio da coleta
- f. Cliente DEVE colar uma Lista de Identificação do Conteúdo em Cada Caixa de transporte.

2.1.5 **Documentos:** Para todos os retornos, o Cliente deve incluir os seguintes documentos com os seguintes atributos:

- Nota Fiscal de remessa para conserto ou troca em garantia
- Cópia da NF de venda do produto para o cliente final
- Formulário de RMA com a lista dos produtos e respectivos números de série e demais informações constantes no formulário

2.1.6 **Tempo de resposta:** O Cliente reconhece que os tempos de resposta são dependentes do fabricante aplicável, a conformidade do Cliente com esta política de RMA e outras variáveis. A Hikvision não garante que os prazos de entrega vão cumprir qualquer prazo específico com as exigências do cliente ou de clientes finais do Cliente, salvo prazos determinados pela legislação vigente.

3. Requerimentos da Garantia

3.1 **Escopo:** Os produtos da Hikvision em qualquer das seguintes circunstâncias são excluídos da garantia e livre de encargos da Hikvision. No entanto, os usuários podem escolher os reparos fora de garantia.

- 3.1.1 Não apresentação da Nota Fiscal de Compra do produto, ou etiqueta do número de série inexistente ou alterada.
- 3.1.2 O Tempo de Garantia excede o período especificado na tabela de tempo de garantia.
- 3.1.3 Avarias e danos decorrentes de uso indevido, manutenção e armazenamento inadequado de acordo com o manual do usuário ou o ambiente de trabalho indicado no manual do usuário.

- 3.1.4 Avarias ou danos resultantes da instalação, reparos, alterações ou desmontagem por parte das organizações não autorizadas pela Hikvision.
- 3.1.5 Danos resultantes de acidentes ou outra força maior.

4. Requerimentos Técnicos para a Garantia

4.1 **Devoluções de clientes dos clientes:** Os usuários finais não são elegíveis para devolver o produto para reparo ou substituição diretamente para a Hikvision, exceto para os Centros de Manutenção Autorizados conforme linha de produto no ítem 1.3, para detalhes sobre Centros de Manutenção Autorizados verificar a lista no Anexo 2.

4.2 **Verificação de RMA em Garantia ou fora de Garantia:** O cliente é responsável por determinar qual dos produtos defeituosos estão dentro do período de garantia do produto ou de outra forma e, se eles estão fora, o Cliente será responsável por todas as despesas e custos incorridos, assim, incluindo o custo de reparação ou substituição de produtos defeituosos.

4.3 **RMA em Garantia:** RMA em Garantia são retornos de produto defeituoso feitas dentro do período de garantia do produto fornecido sob os termos do contrato relevantes. Cliente fica aconselhados a verificar e confirmar o respectivo período de garantia do produto fornecido sob os termos do contrato relevantes.

4.4 **Elegibilidade:** O cliente é elegível para RMA em garantia desde que os termos e condições da garantia do produto foram atingidos e o produto ainda está dentro do período de garantia. As devoluções em garantia aprovados pela Hikvision serão encaminhados para o prestador aplicável para reparo ou substituição. Se o fornecedor eleger para fornecer um substituto, o produto pode ser substituído por um modelo de mesmas especificações compatíveis ou superiores.

4.5 **Reparos:** Para RMA para reparo o cliente deve preencher o formulário RMA indicando o máximo de informações, de modo a auxiliar o departamento de reparo com o diagnóstico para reparar o item. Uma vez que o item é recebido, o técnico determina a reparação adequada e informa o status da garantia, verificando o número de série e/ou versão do firmware com a documentação fiscal de compra original (por favor rificar a referência sobre garantia para produtos na página 1). Os produtos em garantia são reparados sem necessidade de aprovação do cliente. Se um item não estiver de acordo com as condições de garantia, será enviado para o cliente um "Orçamento de Serviço", de forma que o cliente possa revisar e assinar se aceitável, esses itens fora de garantia requerem autorização por escrito do cliente para execução dos serviços. Se um item é considerado "não-reparáveis" o cliente é contactado e tem a opção de ter o produto devolvido ou ter o produto descartado.

4.6 **Período de Solicitação:** A solicitação de RMA em garantia deve ser feita dentro do período de garantia associada com o produto devolvido.

4.7 **Custos de frete:** A responsabilidade do frete para envio do produto para reparo será do cliente, e a Hikvision será responsável pelo frete de retorno do produto reparado em garantia nos Centros de Manutenção Autorizados para o Cliente.

5. Requerimentos Técnicos para atendimento fora de Garantia

5.1 **Devoluções Fora de Garantia:** Devoluções fora de Garantia são os retornos de produto ou produto defeituoso ao qual o Cliente deseja ter o serviço de manutenção realizado, mas não estão abrangidos termos e condições da garantia da Hikvision.

5.2 **Elegibilidade:** Os serviços fora de garantia serão realizados somente após e mediante ao pagamento dos valores de serviço vigente conforme tabela no Anexo 3.

5.3 **Solicitação Período:** A solicitação de RMA fora de garantia pode ser feita a qualquer momento.

5.4 **Custos de frete:** o cliente pagará o frete de transporte de mercadorias no envio e no retorno do produto reparado.

Anexo 2

Tabela de Mão de Obra para atendimento fora de Garantia

Tipo de Produto		Valor do Reparo			
		Reparo Básico	Reparo Avançado	Peças Trocadas	Frete de Envio
DVR/NVR	Série DS-7XXX	R\$ 100,00	R\$ 100,00 + R\$ 20,00 x N	Preço atual da peça nacionalizada	Pago pelo Cliente
	Mobile DVRs	R\$ 100,00	R\$ 100,00 + R\$ 20,00 x N	Preço atual da peça nacionalizada	
	Outros	R\$ 100,00	R\$ 100,00 + R\$ 20,00 x N	Preço atual da peça nacionalizada	
DVS		R\$ 150,00	R\$ 150,00 + R\$ 20,00 x N	Preço atual da peça nacionalizada	
Cameras Analógicas		R\$ 100,00	R\$ 100,00 + R\$ 20,00 x N	Preço atual da peça nacionalizada	
Cameras IP		R\$ 150,00	R\$ 150,00 + R\$ 20,00 x N	Preço atual da peça nacionalizada	
Speed Dome Analógica		R\$ 200,00	R\$ 200,00 + R\$ 20,00 x N	Preço atual da peça nacionalizada	
Speed Dome IP		R\$ 200,00	R\$ 200,00 + R\$ 20,00 x N	Preço atual da peça nacionalizada	
Keyboard (Teclado de Controle)		R\$ 150,00	R\$ 150,00 + R\$ 20,00 x N	Preço atual da peça nacionalizada	

* N é o número de defeitos no produto

Anexo 3

Lista de Centros de Manutenção Autorizados

Região Sudeste

São Paulo

CNRe - R. Itapicuru, 369, sl 403, Perdizes - São Paulo CEP 05.006-000 Tel.: (11) 2594-0038 / 2594-0078

Rio de Janeiro

Master Eletro - R. Mena Barreto, 5, Botafogo - Rio de Janeiro CEP 22.271-100 Tel.: (21) 2246-5888

Espírito Santo

Lumartec - R. Aleixo Netto, 65, Lj 01, Santa Lúcia - Vitória CEP 29.056-115 Tel.: (27) 3222-2001

Minas Gerais

WMW Sistemas - R. Levindo Lopes, 333 Lj 05, Savassi - Belo Horizonte CEP 30.140-170 Tel.: (31) 3281-0744

Região Sul

Paraná

All Service Technology - R. M.al Octavio Saldanha Mazza, 7857, sl 04, Capão - Curitiba CEP 81.150-060 Tel.: (41) 3023-9406

Rio Grande do Sul

Braspe - Av. Assis Brasil, 1993, sl 302, Passo d'Areia - Porto Alegre CEP 91.010-001 Tel.: (51) 3377-1993

Exatel Telefonía - R. Guia Lopes, 4667, Canudos - Novo Hamburgo CEP 93.410-340 Tel.: (51) 3377-1993

Região Centro-Oeste

Distrito Federal

Pananorte - SCRN 714/715 Bloco C, Lj 02, Asa Norte - Brasília CEP 70.761-630 Tel.: (61) 3347-3435

Região Nordeste

Bahia

Xfone Bahia - Av. Luiz Tarquinio, 2580, Lj 4, Bl. A, VI do Atlântico - Lauro de Freitas CEP 42700-000 Tel.: (71) 99122-0628

Pernambuco

Soluções Eletrônicas - Av. Domingos Ferreira, 209, Lj 06, Pina - Recife CEP 51.011-051 Tel.: (81) 3033-6787

Piauí

US Import - Av Dom Severino, 2116 – Horto Florestal - Teresina CEP 64.052-535 Tel.: (86) 3230-1183