

HIKVISION COLOMBIA SAS POLITICA DE GARANTÍAS RMA

1. GENERALIDADES DE LA POLÍTICA DE GARANTÍAS RMA

- 1.1 **Propósito y alcance del documento:** Este documento aborda las políticas de garantía aplicables a los productos adquiridos por los clientes ("Clientes") de Hikvision Colombia SAS ("Hikvision") en solicitud para su diagnóstico y reparación en los centros de servicio técnico autorizado Hikvision (PSTAH) en el mercado colombiano. En la medida en que la legislación local sea incompatible con una disposición del presente documento, y dicha legislación local no permite la renuncia mediante acuerdo contractual, entonces dicha legislación local se aplicará solo en la medida de la incompatibilidad. Cualquier excepción a esta Política solicitada por los Clientes debe ser aprobada por escrito por Hikvision Colombia SAS.
- Esta política es válida para Colombia, bajo los criterios definidos por Hikvision Colombia SAS.
- 1.2 **Modificación de esta política:** Hikvision Colombia SAS puede optar por modificar la Política, en parte o en su totalidad, en cualquier momento, sin previo aviso. La Política no podrá ser modificada de otro modo.
- 1.3 **Responsabilidad de Hikvision Colombia SAS:** Salvo que las partes acuerden lo contrario, la única responsabilidad de Hikvision Colombia SAS en virtud de la garantía de Hikvision Colombia SAS se limita a diagnosticar y reparar los productos defectuosos devueltos por el Cliente si los mismos se encuentran aún dentro del período de garantía del producto, única y exclusivamente por defectos de fabricación.
- 1.4 **Cálculo del periodo de garantía:** El periodo de garantía comienza a partir de la fecha de venta de producto de Hikvision Colombia SAS a los clientes según su número de serie. Salvo las siguientes excepciones:
- Los consumibles como el ratón, el soporte, el cable de alimentación y el cable de datos tienen una garantía de 12 meses a partir de la fecha de venta de producto de Hikvision Colombia SAS a los clientes según su número de serie.
 - Los tiempos de garantía para los dispositivos de no distribución puede estar sujeta a un acuerdo de compraventa. Para que este acuerdo tenga validez debe estar soportado a través de una carta firmada por el gerente de soporte técnico y post venta de Hikvision Colombia SAS. Para que este acuerdo de garantía extendida tenga validez, debe estar soportado a través de una carta firmada por el gerente de soporte técnico de Hikvision Colombia SAS y contar con factura de compra de los productos con la inclusión del costo de garantía extendida pactada para el producto en específico.
 - Puede consultar los detalles de los tiempos de garantía cada línea de producto por defecto en los incisos 2.3 para distribución y 3.3 para productos de no distribución.
 - Los consumibles como baterías o pilas de los sensores de alarma, controles remotos, o similares, tienen una garantía de 6 meses a partir de la fecha de venta del producto de Hikvision Colombia SAS a los clientes según su número de serie. Para productos de alto consumo de energía como PIRCAM, Sensores Wireless Triple Signal Detector o similares, la garantía es de 3 meses.

- 1.5 **Diagnóstico y reparación de equipos en garantía:** Para hacer una solicitud de RMA de manera correcta ante los puntos de servicio técnico autorizado Hikvision (PSTAH) se debe considerar lo siguiente:
- **Diagnóstico y reparación de los clientes del Cliente:** El cliente será directamente responsable de la asistencia en garantía a sus propios clientes. Los clientes del cliente no podrán devolver el producto para su diagnóstico y reparación directamente a Hikvision Colombia SAS. Este caso aplica si la venta no fue directamente de Hikvision a cliente final.
 - **Diagnóstico y reparación de equipos en garantía:** El Cliente es responsable de determinar cuáles de los productos defectuosos se encuentran dentro o fuera del periodo de garantía del producto y, en caso de que se encuentren fuera de garantía, el Cliente será responsable de todos los gastos y costos en los que incurra por ello (incluido el costo de reparación de dichos productos defectuosos).
 - **Reparaciones en garantía:** El diagnóstico y reparación de los productos en garantía son reparaciones de productos defectuosos realizados dentro del periodo de garantía del producto previsto en las condiciones contractuales pertinentes. Se aconseja al Cliente que compruebe y confirme el periodo de garantía del producto previsto en las condiciones contractuales correspondientes. Este servicio será prestado única y exclusivamente para equipos dentro de periodo de garantía y por defectos de fabricación.
 - **Periodo de solicitud:** La solicitud de RMA debe realizarse dentro del periodo de garantía asociado al producto.
- 1.6 **Exclusiones de la garantía:** Los productos que se encuentren en alguna de las siguientes circunstancias quedan excluidos de la garantía gratuita de Hikvision Colombia SAS. No obstante, los clientes pueden optar por reparaciones fuera de garantía.
- No se puede mostrar el documento de garantía válido ni la factura o recibo de compra original, y la etiqueta del número de serie anterior está alterada, cambiada o arrancada, no hay número de serie o el modelo o número del producto que figura en el documento de garantía no coincide con el producto.
 - Se supera el período de garantía especificado por Hikvision Colombia SAS.
 - Fallos de funcionamiento y daños derivados de un uso, mantenimiento y almacenamiento no acordes con el manual del usuario o con el entorno de trabajo indicado en el manual del usuario.
 - Daños resultantes de accidentes u otros casos de fuerza mayor.
- 1.7 **Reparaciones fuera de garantía:** Las reparaciones fuera de garantía se realizan sobre productos defectuosos o productos a los que el cliente desea que se les realice algún trabajo, pero que no están cubiertos dentro de los términos y condiciones de garantía de Hikvision Colombia SAS. Por favor tenga en cuenta las siguientes consideraciones:
- **Elegibilidad:** La reparación de equipos fuera de garantía son por aprobación y previo pago de la tarifa administrativa vigente del punto de servicio técnico autorizado Hikvision (PSTAH).
 - **Período de solicitud:** La solicitud de RMA se puede realizar en cualquier momento, pero Hikvision Colombia SAS no tiene ninguna obligación de proporcionar soporte o reparación para las reparaciones fuera de garantía.
 - **Gastos de transporte:** El cliente pagará el flete de entrada y el flete de salida.

2. GARANTÍA RMA PARA PRODUCTOS DE DISTRIBUCIÓN DE HIKVISION COLOMBIA SAS

2.1 **Requisitos de reparación:** Los siguientes requisitos se aplicarán a todas las solicitudes de garantía de los dispositivos de distribución con defectos de fábrica y que se encuentren en periodo de garantía:

- 2.1.1 **Creación de caso RMA:** Toda solicitud o trámite de garantía debe ser creado a través de la aplicación Hik-Parter Pro en el módulo RMA, posterior a la creación de solicitud de Reparación se debe seleccionar el Punto de Servicio Autorizado de envío o entrega del equipo a ser revisado según preferencia.
- 2.1.2 **Número RMA:** El cliente debe obtener la aprobación del punto de servicio técnico autorizado Hikvision (PSTAH) por Hikvision Colombia SAS, luego de una validación y cumplimiento de los criterios establecidos por Hikvision Colombia SAS para aceptar la reparación de un dispositivo por defecto de fábrica.
- Si y solo si el dispositivo cumple con todos los criterios para reparación, el proceso adquirirá un numero RMA que será entregado por la plataforma asignada al punto de servicio técnico autorizado Hikvision (PSTAH).
 - Si el punto de servicio técnico autorizado Hikvision (PSTAH) considera que el dispositivo cumple con todos los criterios para su reparación, iniciará el proceso de diagnóstico y reparación de dicho dispositivo. El cliente deberá firmar un documento suministrado por el punto de servicio técnico autorizado Hikvision (PSTAH) en aceptación del proceso de reparación, para que este sea efectivo.
 - Para la reparación de los dispositivos de distribución el cliente deberá entregar y recibir el dispositivo personalmente en el punto de servicio técnico autorizado Hikvision (PSTAH).
 - En caso de que un dispositivo presente un fallo conocido o común que pueda ser reparado con facilidad, usando repuestos disponibles localmente y dentro de los tiempos estipulados (30 días hábiles), el dispositivo será reparado y se entregará al cliente el mismo equipo funcionado correctamente.
 - Hikvision Colombia SAS podrá negarse a reparar el producto, si el punto de servicio técnico autorizado Hikvision (PSTAH) concluye que no cumple los criterios establecidos por Hikvision Colombia SAS para la reparación, de esta manera el dispositivo averiado será entregado nuevamente al cliente en las condiciones recibidas.
- 2.1.3 **Discrepancias RMA:** Hikvision Colombia SAS se reserva el derecho a contactar al cliente directamente en caso de que el punto de servicio técnico autorizado Hikvision (PSTAH) determine que no se han cumplido los criterios para su reparación.
- 2.1.4 **Limitación de responsabilidad de Hikvision Colombia SAS:** Es responsabilidad del cliente hacer una copia de seguridad y/o borrar todos los datos existentes, en el/los dispositivos, antes de solicitar los servicios de garantía. El cliente entiende y acepta que Hikvision Colombia SAS no es responsable de costos, pérdidas, recuperaciones y/o compromisos de los datos, información o configuración de los dispositivos, que se deriven de los servicios prestados por Hikvision Colombia SAS. Así mismo, el cliente declara que el producto no contiene archivos o datos ilegales que puedan ir en contra de las leyes de protección de datos u otras leyes o normativas aplicables.

2.1.5 **Requisitos de entrega de dispositivos:** Al entregar el/los dispositivos al punto de servicio técnico autorizado Hikvision (PSTAH) se deben cumplir los siguientes requisitos:

- Todos los productos para solicitud de reparación deben ser entregados al punto de servicio técnico autorizado (PSTAH) con la caja original o similar para asegurar una protección mecánica individual del equipo.
- Si el cliente desea realizar varias solicitudes de reparación al tiempo, cada uno de los equipos debe ser entregado al punto de servicio técnico autorizado Hikvision (PSTAH) con la caja original o similar para asegurar una protección mecánica individual del equipo.
- Cada caja de producto devuelto debe estar claramente etiquetada con el número serial de manera legible en caso de que el dispositivo no se entregue con la caja original y/o el serial no pueda ser leído de la etiqueta original.
- El cliente debe adjuntar una copia de la factura de compra del dispositivo y el formato relacionado en el anexo 1 totalmente diligenciado para evaluar y/o efectuar su solicitud de reparación.
- Al momento de la entrega del punto de servicio técnico autorizado (PSTAH) al cliente, este debe completar la sección de “Remisión de entrega” del anexo 1 que debe ser diligenciado en su totalidad.

2.2 **Plazos de entrega:** El cliente reconoce que los plazos de entrega tienen un tiempo estimado de hasta 30 días hábiles para hacer efectiva la reparación. Sin embargo, el tiempo mencionado anteriormente puede variar debido a factores externos totalmente ajenos a Hikvision Colombia SAS. Hikvision Colombia SAS no garantiza que los tiempos de respuesta cumplan con un plazo específico o con los requisitos del cliente o de los clientes finales del cliente.

2.3 **Productos de Distribución:** Los productos que son aceptados y pueden ser reparados en los puntos de servicio técnico autorizado Hikvision (PSTAH) son:

| Grupo | Categoría | Línea | Garantía por defecto (Meses) |
|----------------------------------------|-------------------|------------------------------------------------------------|------------------------------|
| Grupo análogo | Cámaras análogas | Cámaras análogas | 24 |
| | | Lentes y accesorios | 24 |
| | Speed Dome | Speed Dome Serie AE | 24 |
| | | Speed Dome Serie AF | 36 |
| | DVR | DVR Serie 7 | 24 |
| | | DVR Serie 8/9 | 36 |
| | | eDVR Serie E04/E08 | 36 |
| | DVS | DVS | 24 |
| Hilook | Hilook | 12 | |
| Grupo de colaboración de video y audio | Webcam | Webcam | 36 |
| | Video conferencia | Cámara de conferencia | 36 |
| | | Altavoz IP | 36 |
| | | Altavoz análoga | 24 |
| | | Generador de imágenes acústicas | 60 |
| Micrófono | 36 | | |
| Grupo IP | IPC | IPC Serie 1 | 24 |
| | | IPC Serie 2 | 24 |
| | Speed Dome | PTZ Miniserie Speed Dome (DE3 3inch &DE2 2inch &DE1 1inch) | 24 |

| | | | |
|-----------------------------------|-------------------|------------------------------------------|----|
| Grupo IP | Speed Dome | Speed Dome Serie DE | 24 |
| | NVR | NVR Serie 7 | 24 |
| | Hilook | Hilook | 12 |
| | EZVIZ | EZVIZ | 12 |
| Grupo central | Monitor | Monitor | 24 |
| | Transmisión | Switch | 24 |
| | | Radioenlace | 24 |
| | | Router inalámbrico | 24 |
| | | Cable | 60 |
| | UPS | UPS | 24 |
| Batería de UPS | | 12 | |
| Grupo Móvil | Dashcam | Dashcam de consumo | 12 |
| Grupo No-video | Control de acceso | Controlador de acceso | 24 |
| | | Terminal de control de acceso | 24 |
| | | Lector de tarjetas | 24 |
| | | Emisor de tarjeta/Inscripción de tarjeta | 24 |
| | | Estación | 24 |
| | | Cerradura | 24 |
| | Intercom | Video portero | 24 |
| | | Altavoz | 24 |
| | Alarma | Paneles Hikvision con cable | 24 |
| | | Paneles inalámbricos Hikvision | 24 |
| | | Kits de paneles inalámbricos Hikvision | 24 |
| | | Accesorios Hikvision | 24 |
| Detectores cableados Hikvision | | 24 | |
| Detectores inalámbricos Hikvision | | 24 | |

2.4 **¿Dónde puedo reparar mi dispositivo?:** Actualmente tenemos un total de 20 puntos de servicio técnico autorizado Hikvision (PSTAH) desplegados en todo el territorio nacional ubicados por regionales de la siguiente forma:

| Regional | PSTAH | Presencia en |
|----------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|
| Bogotá | GSP soportebogota@gsp.com.co Avenida Quito # 86 -47 3176394742 | Bogotá |

| | | |
|----------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|
| Bogotá | SYSCOM COLOMBIA S.A.S serviciohik@syscomcolombia.com Carrera 90A # 64 C - 38, Bogotá. 3058072840 | Bogotá |
| Andina | INNOVA SEGURIDAD pstah.innovaseguridad@gmail.com Cra. 5 No. 5-18 Centro 3013312474 | Neiva |
| | JD SISTEMAS ventas@jdsistemas.co Calle 4ta No. 20A - 08, Vizcaya 2 3214821433 | Villavicencio |
| | SIGMA soporte@sigmaelectronica.co Calle 17 # 4-39 centro 3229452573 | Ibague |
| Medellín | GSP soportemedellin@gsp.com.co Cl. 49B #67 -18, Laureles 3114818266 | Medellín |
| | GRUPO CONTROL DE COLOMBIA pstah@grupocontrol.co Calle 48C # 66 - 27, Medellín 3023360515 | Medellín |
| | FENIX PRODUCCIONES S.A.S pstah@fenixcomercial.com.co Calle 49B # 67 A - 32, Medellín 3028411706 - (604) 4482246 ext. 122 | Medellín |
| | TECNOELECTRA S.A.S pstah@tecnoelectra.com.co Calle 48 D # 65 A - 25, Frente a punto de venta, Medellín. 3242960877 | Medellín |

| | | |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|
| | <p>EQUIREDES SOLUCIONES INTEGRALES S.A.S soporte@equiredes.com Calle 48 # 65-46, Medellín Carrera 100 # 97 – 53, Apartado 3014799360</p> | Medellín |
| | | Apartado |
| Santander | <p>GSP soportebucaramanga@gsp.com.co CALLE 35 # 22 – 63 3222492186</p> | Bucaramanga |
| | <p>NEW POWER TECH pstahnewpower@gmail.com Diagonal Santander #11-17 esquina, Cúcuta 3176800897 - 3219151337</p> | Cúcuta |
| | <p>INCOLF S.A.S (INGENIERIA COLOMBIANA PARA EL FUTURO S.A.S) pstah@incolf.com</p> <ul style="list-style-type: none"> • Bucaramanga: Carrera 17 # 42 - 18 • Barrancabermeja: Calle 50 # 12 - 57 • Cúcuta: Diagonal Santander # 12 - 35 local 1 edificio nisperal. <p>3178863314 / 3162918188 / 3155165743</p> | Bucaramanga |
| | | Barrancabermeja |
| | | Cúcuta |
| <p>LAMSEG pstah@lamseg.co Carrera 17 # 41 – 23, Bucaramanga Calle 33 # 18 - 36 local 337 - 338, Bucaramanga 320 7856575</p> | Bucaramanga | |
| <p>CASMSECURITY auxiliaradministrativo@casmsecurity.com</p> <ul style="list-style-type: none"> • Bucaramanga: Cra 17 #41-62 | Bucaramanga | |

| | | | |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|
| Cali | GSP cesar.ruiz@gsp.com.co soportecali@gsp.com.co <ul style="list-style-type: none"> • Pereira: Cra. 5 #16-16 local 1 (3157657188) • Cali: Av 5a Norte # 24a – 46 (3188322272) | Pereira | |
| | | Cali | |
| | GRUPO SECURITY S.A.S pstah.mzl@gruposecurity.co pstah.cali@gruposecurity.co pstah.arm@gruposecurity.co pstah.per@gruposecurity.co <ul style="list-style-type: none"> • Pereira: Calle 16 # 5 - 38 (3187126456) • Armenia: Calle 22 # 14 – 02 (3107086360) • Manizales: Palermo Av. Paralela # 66 - 10 Ed. Matizz L2 (3182851612) • Cali: Calle 10 # 32 - 30 Colseguros L201 | Manizales | |
| | | Armenia | |
| | | Pereira | |
| | | Cali | |
| | MH DISTRIBUIDOR S.A.S pstah@mhdistribuidor.com <ul style="list-style-type: none"> • Cali: Caller 24 A # 5N - 50, Loc 10 C.C Astrocentro • Pasto: CR 24 # 15- 61 (Local 04) C.C. Astrocentro 24 312 6122638 - 3207270470 | Pasto | |
| | | Cali | |
| | Costa | GSP soportecosta@gsp.com.co soportevalledupar@gsp.com.co <ul style="list-style-type: none"> • Barranquilla: CALLE 47 # 33-144 (317 6394742) • Cartagena: Parquicentro La Matuna, Local 108 - 115, Barrio Centro Historico (321 3291700) • Valledupar: Cra 11 # 16A -41 Lopera (321 3291700) | Barranquilla |
| | | | Cartagena |
| | | Valledupar | |
| HELITEB S.A.S soportetecnico@heliteb.com.co <ul style="list-style-type: none"> • Barranquilla: Cra 43 # 50-12 Local A19 - Parque Central • Cartagena: Cll. 32 #C10A-21 Local 2 - Plazoleta de Telecom • Montería: Calle 29, 4-25, local 2 Barrio Centro • Sincelejo: Calle 27 cra 19 - 35 Local 01 • Santa Marta: Calle 14 # 6-81 Centro • Valledupar: Cra. 12 #N 13B-02 - Barrio Obrero 3008112732 | | Barranquilla | |
| | | Cartagena | |
| | | Montería | |
| | | Sincelejo | |
| | | Santa Marta | |
| | | Valledupar | |

3. GARANTÍA RMA PARA PRODUCTOS DE NO DISTRIBUCIÓN DE HIKVISION COLOMBIA SAS

3.1 Requisitos de reparación: Los siguientes requisitos se aplicarán a todos los dispositivos de no distribución con defectos de fábrica y que se encuentren en periodo de garantía:

- 3.1.1 Número RMA:** El cliente debe obtener la aprobación del equipo de soporte técnico post venta de Hikvision Colombia SAS para que el dispositivo sea enviado al punto de servicio técnico autorizado Hikvision (PSTAH). Si usted es un cliente VASP de Hikvision Colombia SAS, puede contactar directamente al ingeniero post venta asignado a su proyecto, con la finalidad de verificar si la falla presentada en su proyecto se puede solucionar de manera remota o es necesario en enviar el dispositivo al punto de servicio técnico autorizado Hikvision (PSTAH), Si usted no es un cliente VASP de Hikvision Colombia SAS y requiere atención de una garantía, puede enviar el/los dispositivo(s) al punto de servicio técnico autorizados Hikvision (PSTAH).
- Una vez recibido el dispositivo adquirirá un numero RMA que será entregado al cliente por el punto de servicio técnico autorizado Hikvision (PSTAH).
 - Si el punto de servicio técnico autorizado (PSTAH) considera que el dispositivo cumple con todos los criterios para su reparación, iniciara el proceso de diagnóstico y reparación.
 - Una vez finalizado el proceso de servicio técnico sobre el/los dispositivos, el punto de servicio técnico autorizado Hikvision (PSTAH) enviará una notificación al cliente con el respectivo reporte de actividades realizadas y se procederá con el envío del/los dispositivos a la dirección indicada por el cliente.
 - Una vez recibido el equipo por parte del cliente, este cuenta con plazo máximo de 3 días hábiles para reportar si el equipo se reparó de manera correcta o presenta fallas o anomalías.
 - Para la reparación de los dispositivos de no distribución el cliente deberá asumir el costo de flete hasta el centro de servicio técnico autorizado Hikvision (PSTAH) y Hikvision Colombia SAS asumirá el costo de flete para el retorno del dispositivo al cliente.
 - Hikvision Colombia SAS podrá negarse a reparar el dispositivo, si el punto de servicio técnico autorizado Hikvision (PSTAH) considera que no cumple los criterios establecidos por Hikvision Colombia SAS para su respectiva reparación, de esta manera el punto de servicio técnico autorizado Hikvision (PSTAH) generará una cotización con el costo de reparación del dispositivo para la aprobación del cliente. En caso de que el cliente no acepte la cotización de diagnóstico y reparación del dispositivo, este será entregado al cliente en las condiciones recibidas, en este caso el cliente asumirá los costos de flete para el retorno del dispositivo y demás gastos incurridos por el punto de servicio técnico autorizado Hikvision (PSTAH).
- 3.1.2 Discrepancias RMA:** Hikvision Colombia SAS se reserva el derecho a contactar al cliente directamente en caso de que el punto de servicio técnico autorizado Hikvision (PSTAH) por Hikvision Colombia SAS, determine que no se han cumplido los criterios para su diagnóstico y/o reparación.
- 3.1.3 Limitación de responsabilidad de Hikvision Colombia SAS:** Es responsabilidad del cliente hacer una copia de seguridad y/o borrar todos los datos existentes en el/los dispositivos, antes de solicitar los servicios de garantía. El cliente entiende y acepta que Hikvision Colombia SAS no es responsable de costos, perdidas, recuperaciones y/o compromisos de los datos, información, programas o configuración de los dispositivos, que se deriven de los servicios prestados por Hikvision Colombia SAS. Asi mismo, el cliente declara que el producto no contiene archivos o datos ilegales que puedan ir en contra de las leyes de protección de

datos u otras leyes o normativas aplicables.

3.1.4 Requisitos de entrega de dispositivos: Al entregar el/los dispositivos al punto de servicio técnico autorizado Hikvision (PSTAH) se debe cumplir los siguientes requisitos:

- Todos los productos para solicitud de diagnóstico y/o reparación deben ser entregados al punto de servicio técnico autorizado Hikvision (PSTAH) en su empaque original o similar para asegurar una protección mecánica individual del equipo.
- Si el cliente desea realizar varias solicitudes de reparación al tiempo, cada uno de los equipos debe ser entregado al punto de servicio técnico autorizado Hikvision (PSTAH) en su empaque original o similar para asegurar una protección mecánica individual del equipo.
- Cada empaque de producto devuelto debe estar claramente etiquetada con el número serial de manera legible en caso de que el dispositivo no se entregue con la caja original y/o el serial no pueda ser leído de la etiqueta original.
- El cliente debe adjuntar el formato relacionado en el anexo 1 totalmente diligenciado para evaluar y/o efectuar su solicitud de reparación.
- Al momento de la entrega del punto de servicio técnico autorizado (PSTAH) al cliente, este debe completar la sección de “Remisión de entrega” del anexo 1 que debe ser diligenciado en su totalidad.

3.2 Plazos de entrega: El cliente reconoce que los plazos de entrega tienen un tiempo estimado de entre 30 y 60 días hábiles para hacer efectivo el proceso de reparación. El plazo de entrega mencionado anteriormente puede variar en caso de presentarse factores ajenos a Hikvision Colombia SAS. Este punto aplica para los acuerdos de compraventa suscritos con el cliente de acuerdo con el ítem 1.4 del presente documento. Hikvision Colombia SAS no garantiza que los tiempos de reparación cumplan con un plazo específico o con los requisitos del cliente o de los clientes finales del cliente.

3.3 Productos de NO Distribución: Los productos que son aceptados y pueden ser reparados por puntos de servicio de técnico autorizados Hikvision (PSTAH) son:

| Grupo | Categoría | Línea | Garantía por defecto (Meses) |
|----------|-------------------|--------------------------------------------|------------------------------|
| Grupo IP | IPC | IPC Serie 3xx1/3xx7GxE | 36 |
| | | IPC Serie 3xx3/3xx5 | 60 |
| | | IPC Serie 3xx6/3xx7 | 60 |
| | | IPC Serie 6/7/8 | 60 |
| | Speed Dome | Speed Dome Serie DF | 60 |
| | | Posicionador PTZ | 60 |
| | | Anticorrosión / Anti-explotión | 60 |
| | Imágenes térmicas | Cámaras térmicas de seguridad | 60 |
| | | Cámara Termográfica Portátiles de HIKMICRO | 36 |
| | | Sensor no refrigerado | 120 |
| | NVR | NVR Serie 8/9 | 60 |
| | | NVR Serie I AcuSense | 60 |
| | | NVR DeepinMind | 60 |


| | | | |
|-------------------------------------|-----------------------------------|-----------------------------------------|----|
| Grupo central | Monitor comercial | LCD | 24 |
| | | LED | 12 |
| | | DLP | 12 |
| | | Pantalla interactiva | 36 |
| | | Señalización digital | 24 |
| | Controlador | Plataforma integrada | 24 |
| | | Decodificador | 36 |
| | | Controlador de videowall | 36 |
| | | Teclado | 24 |
| | Servidor todo en uno | Blazer | 36 |
| | Almacenamiento en red | SAN híbrida | 60 |
| | | Almacenamiento en clúster | 60 |
| Centro de datos | Servidor DeepinMind | 36 | |
| | Servidor de propósito general | 36 | |
| Grupo MT | Sistema de transporte inteligente | Cámaras de tráfico | 24 |
| | | Luz suplementaria y Auxiliares | 24 |
| | | Servidor de Tráfico | 24 |
| | | Control de señales | 24 |
| | | RFID | 24 |
| | Terminal portátil | Sistema PVR | 24 |
| Grupo MT | Terminal portátil | Cámaras PTZ portátiles | 24 |
| | | Cámara corporal | 24 |
| | | Batería BWC | 12 |
| | | Otros | 24 |
| | Talanqueras vehiculares | Entrada y Salida = barreras vehiculares | 24 |
| | | Aparcamiento | 24 |
| Grupo Móvil | Video grabador móvil | DVR móvil | 24 |
| | | NVR móvil | 24 |
| | Cámara móvil | Cámara analógica móvil | 24 |
| | | Cámara de red móvil | 24 |
| | Accesorios móviles | Accesorios móviles | 24 |
| | Dashcam | Cámaras industriales | 24 |
| Grupo No-Video | Control de acceso | Puerta rápida / Torniquete / Talanquera | 24 |
| | | | |
| | Alarma | Alarma de Emergencia | 24 |
| | | Radar Hikvision | 24 |
| | Security Inspection | Detector de metales manual | 24 |
| | | Detector de Metales | 24 |
| | | Inspección por rayos X | 24 |
| | | Analizador de seguridad inteligente | 24 |
| Equipos de detección de líquidos | | 24 | |
| Detector de explosivos y narcóticos | | 24 | |

| | | | |
|----------------|---------------------|------------------------------------------|----|
| Grupo No-Video | Security Inspection | Equipo de inspección debajo del vehículo | 24 |
| | | Equipos antideflagrantes | 24 |
| HDD | 3.5" HDD | Surveillance | 36 |
| | | Enterprise | 36 |

3.4 **Nuestro punto de servicio técnico autorizado Hikvision (PSTAH):** Actualmente tenemos un punto de servicio técnico autorizado Hikvision (PSTAH) para dispositivos de no distribución:

| PSTAH | Cobertura | Presencia en |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|--------------|
| CENTRO DE SERVICIO ANDINO – Bogotá Contacto: Claudia Liliana Hernandez +57 6016948250 liliana.hernandez@servicioandino.com Carrera 70B #109-36, Morato, Bogotá | Todo el país | Bogotá |

Anexo 1

|  | | Formato de solicitud de RMA | | |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|------------------------------------------|----------|--------------------------|
| | | RMA # (Espacio exclusivo para Hikvision) | | |
| Bajo el diligenciamiento de este documento acepto que estoy de acuerdo con los tiempos y pautas estipulados por Hikvision Colombia SAS para procesos RMA reparación o sustitución del dispositivo, según corresponda. Así mismo estoy de acuerdo con que Hikvision Colombia SAS puede tratar estos datos de acuerdo con las políticas de tratamiento y protección de datos vigentes en el territorio nacional. | | | | |
| Marque con una 'X' la solicitud requerida: | | | | |
| Reparación () | | Diagnostico () | | |
| Información del usuario | | | | |
| Nombre de la empresa: _____ | | | | |
| Teléfono: _____ Email: _____ | | | | |
| Dirección: _____ | | | | |
| Ciudad: _____ Departamento: _____ | | | | |
| Persona de contacto: _____ | | | | |
| Información del/los dispositivos(s) defectuoso(s) | | | | |
| # ítem | Fecha de compra | Modelo | # Serial | Descripción del problema |
| 1 | | | | |
| 2 | | | | |
| 3 | | | | |
| 4 | | | | |
| 5 | | | | |
| 6 | | | | |
| 7 | | | | |
| Información del/los dispositivos(s) diagnosticados y/o reparados | | | | |
| # ítem | Fecha | Modelo | # Serial | Comentarios |
| 1 | | | | |
| 2 | | | | |
| 3 | | | | |
| 4 | | | | |
| 5 | | | | |
| 6 | | | | |
| 7 | | | | |
| Remisión de entrega | | | | |
| PSTAH | | Cliente | | |
| Firma | | Firma | | |
| Nombre: | | Nombre: | | |
| C.C: | | C.C: | | |
| Entidad: | | Entidad: | | |
| Tel: | | Tel: | | |
| Fecha de recepción: | | Fecha de recepción: | | |
| Hora de recepción: | | Hora de recepción: | | |
| Comentarios y/o sugerencias | | | | |
| | | | | |