

POLÍTICA DE RMA HIKVISION

1. Introdução

- 1 **Escopo da Política de RMA** : Esse documento informa a política de retorno de material dos produtos comprados pelos clientes da Hikvision para reparo ou reposição, na medida em que a lei local da jurisdição é aplicável. Todas as exceções a esta Política solicitadas pelos clientes devem ser aprovadas por escrito pela Hikvision.
- 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.
- 3 **Responsabilidade da Hikvision**: Exceto quando acordado pelas partes, da responsabilidade exclusiva da Hikvision sob garantia está limitada à reparação ou substituição dos produtos que apresentem defeito de fabricação, retornados pelo cliente e se o mesmo ainda está dentro do período de garantia do produto, respeitando as coberturas conforme descrito no Termo de Garantia.

2. Requerimentos Gerais

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 deverá ser enviado em conjunto com os produtos. A **Revenda**, o **Distribuidor** e o **Centro de Serviço Autorizado** podem recusar-se a prestar serviços de manutenção 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**: A **Revenda**, o **Distribuidor** e o **Centro de Serviço 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 se o produto enviado não corresponde ao produto descrito no Formulário de RMA.
- 2.1.3 **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 proporcionar proteção mecânica individual, de modo que não ocorra dano enquanto o produto estiver em trânsito.
 - b. Se o Cliente tiver vários produtos para envio de RMA, os produtos devolvidos devem ser embalados de acordo com cada formulário de RMA. O cliente não deve misturar produtos de RMAs diferentes dentro de uma mesma caixa de transporte.
 - c. 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).
 - d. 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
 - e. Cliente DEVE colar uma Lista de Identificação do Conteúdo em Cada Caixa de transporte.

- 2.1.4 **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 comprovar o prazo de garantia
 - Formulário de RMA com a lista dos produtos e respectivos números de série e demais informações constantes no formulário
- 2.1.5 **Tempo de resposta:** O Cliente reconhece que os tempos de resposta são dependentes do fabricante, 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, salvo prazos determinados pela legislação vigente.

3. Requerimentos da Garantia

3.1 **Escopo:** Os produtos da Hikvision, em qualquer das seguintes circunstâncias abaixo, são excluídos de 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, aplicação, manutenção e/ou armazenamento inadequados 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 são elegíveis para devolver o produto para reparo ou substituição diretamente para o Centro de Serviço Avançado Hikvision.

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 através da apresentação da Nota Fiscal de venda, ou se estão fora do período de garantia. Estando fora de garantia o cliente será responsável por todas as despesas e custos incorridos, assim, incluindo os custos de envio e retorno, reparação ou substituição de produtos defeituosos.

4.3 **RMA em Garantia:** RMA em Garantia são retornos de produto com defeito de fabricação feitas dentro do período de garantia do produto fornecido sob os termos do Termo de Garantia. Cliente fica aconselhado a verificar e confirmar o respectivo período de garantia do produto adquirido.

4.4 **Elegibilidade:** O cliente é elegível para RMA em garantia desde que os termos e condições da garantia do produto forem atingidos e o produto ainda está dentro do período de garantia. As devoluções em garantia deverão ser encaminhadas para o prestador aplicável para reparo ou substituição. Se o produto elegível for substituído, o produto poderá ser substituído pelo mesmo modelo ou por um modelo de mesmas especificações compatíveis ou superiores desde que aprovado pelo cliente.

4.5 **Reparos:** Para RMA para reparo o cliente deve preencher o formulário RMA indicando o máximo de informações, de modo a auxiliar o Centro de Serviço Autorizado ou o Distribuidor Autorizado. 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 venda. 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-reparável" o cliente é informado e tem a opção de ter o produto devolvido ou descartado.

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

4.7 **Custos de frete:** Dentro do prazo de garantia legal de 90 dias, o cliente deverá entrar em contato com a Hikvision através do suporte técnico para emissão de autorização de remessa pelos Correios, sem ônus para o cliente, após o prazo legal de garantia (90 dias) 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 e Distribuidores Autorizados para o Cliente, quando os mesmos estiverem em cidade diferente do domicílio do cliente.

5. Requerimentos Técnicos para atendimento fora de Garantia

5.1 **Devoluções Fora de Garantia:** Devoluções fora de Garantia são os retornos de produto defeituoso ao qual o Cliente deseja ter o serviço de manutenção, e que não se enquadram nos termos e condições da garantia da Hikvision.

5.2 **Elegibilidade:** Os serviços fora de garantia serão realizados somente após autorização do orçamento por escrito e mediante ao pagamento dos valores de serviço vigente, conforme tabela abaixo.

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

5.4 **Custos de frete:** O cliente é responsável pelo frete de transporte de mercadorias no envio do produto para o Centro de Serviço Autorizado ou para o Distribuidor Autorizado, e no retorno do produto reparado.

Tabela de Mão de Obra para atendimento fora de Garantia

Serviço	Fora de Garantia	
	Reparo básico 2023	Reparo Avançado
Camera Analógica	R\$ 93,27	R\$60,00
DVR/NVR linhas DS-71/72/76	R\$ 124,36	R\$70,00
DVR/NVR linhas DS-73/77/80/90	R\$ 406,35	Reparo básico + R\$ 20 x N
SUPER NVR/BLAZER	R\$ 677,25	Reparo básico + R\$ 20 x N
Cameras IP linhas 1 / 2 / 3 / 4 / 5 / 6	R\$ 330,90	Reparo básico + R\$ 20 x N
Cameras IP linha 7 ou superior	R\$ 661,80	Reparo básico + R\$ 20 x N
Speed Dome Analógica/IP	R\$ 677,25	Reparo básico + R\$ 20 x N
PANOVU	R\$ 1.015,88	Reparo básico + R\$ 20 x N
Mesa Teclado de Controle	R\$ 406,35	Reparo básico + R\$ 20 x N
Switch less than 10 ports	R\$ 135,45	Reparo básico + R\$ 20 x N
Switch more than 10 ports	R\$ 406,35	Reparo básico + R\$ 20 x N
camera/gravador "mobile"	R\$ 406,35	Reparo básico + R\$ 20 x N
Controle de Acesso - placa	R\$ 410,90	Reparo básico + R\$ 20 x N
Controle de Acesso sem reconhecimento facial	R\$ 203,18	Reparo básico + R\$ 20 x N
Controle de Acesso com reconhecimento facial	R\$ 579,08	Reparo básico + R\$ 20 x N
Sensor de Alarme	R\$ 67,73	Reparo básico + R\$ 20 x N
Vídeo Porteiro	R\$ 203,18	Reparo básico + R\$ 20 x N
thermo camera Produtos Termográficos (Camera e Controle de Acesso)	R\$ 827,25	Reparo básico + R\$ 20 x N
MONITOR LCD / PANEL DE LED	R\$ 677,25	Reparo básico + R\$ 20 x N
Catracas (DS-Kxxx)	R\$ 812,70	Reparo básico + R\$ 20 x N

* N é o número de defeitos no produto

