

## 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, perdidas, recuperaciones y/o compromisos de los datos, información 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.

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
	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 AE/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	
HDD	2.5" HDD	Todas las series	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	<b>GSP</b> <a href="mailto:soportebogota@gsp.com.co">soportebogota@gsp.com.co</a> Avenida Quito # 86 -47 3176394742	Bogotá

Bogotá	<b>SYSCOM COLOMBIA S.A.S</b> serviciohik@syscomcolombia.com Carrera 90A # 64 C - 38, Bogotá. 3058072840	Bogotá
	<b>MATERIALES ELECTRICOS Y MECANICOS S.A.S (MEM)</b> servicio.tecnico@mem.net.co Carrera 44 # 20C – 07, Bogotá 3186033711 - 3112031796	Bogotá
Andina	<b>INNOVA SEGURIDAD</b> <a href="mailto:pstah.innovaseguridad@gmail.com">pstah.innovaseguridad@gmail.com</a> Cra. 5 No. 5-18 Centro 3013312474	Neiva
	<b>JD SISTEMAS</b> <a href="mailto:ventas@jdsistemas.co">ventas@jdsistemas.co</a> Calle 4ta No. 20A - 08, Vizcaya 2 3214821433	Villavicencio
	<b>SIGMA</b> <a href="mailto:soporte@sigmaelectronica.co">soporte@sigmaelectronica.co</a> Calle 17 # 4-39 centro 3229452573	Ibague
	<b>FEYMA TECNOLOGIA</b> tecnologiafeyma@gmail.com Carrera 1 este N. 13-80 3144497973	Tunja
Medellín	<b>GSP</b> <a href="mailto:soportemedellin@gsp.com.co">soportemedellin@gsp.com.co</a> Cl. 49B #67 -18, Laureles 3114818266	Medellín
	<b>GRUPO CONTROL DE COLOMBIA</b> pstah@grupocontrol.co Calle 48C # 66 - 27, Medellín 3023360515	Medellín
	<b>FENIX PRODUCCIONES S.A.S</b> pstah@fenixcomercial.com.co Calle 49B # 67 A - 32, Medellín 3028411706 - (604) 4482246 ext. 122	Medellín
	<b>TECNOELECTRA S.A.S</b> pstah@tecnoelectra.com.co Calle 48 D # 65 A - 25, Frente a punto de venta, Medellín. 3242960877	Medellín

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

Cali	<b>GSP</b> <a href="mailto:cesar.ruiz@gsp.com.co">cesar.ruiz@gsp.com.co</a> soportecali@gsp.com.co <ul style="list-style-type: none"> <li>Pereira: Cra. 5 #16-16 local 1 (3157657188)</li> <li>Cali: Av 5a Norte # 24a – 46 (3188322272)</li> </ul>	Pereira	
		Cali	
	<b>GRUPO SECURITY S.A.S</b> pstah.mzl@gruposecurity.co pstah.cali@gruposecurity.co pstah.arm@gruposecurity.co pstah.per@gruposecurity.co <ul style="list-style-type: none"> <li>Pereira: Calle 16 # 5 - 38 (3187126456)</li> <li>Armenia: Calle 22 # 14 – 02 (3107086360)</li> <li>Manizales: Palermo Av. Paralela # 66 - 10 Ed. Matizz L2 (3182851612)</li> <li>Cali: Calle 10 # 32 - 30 Colseguros L201</li> </ul>	Manizales	
		Armenia	
		Pereira	
		Cali	
	<b>MH DISTRIBUIDOR S.A.S</b> pstah@mhdistribuidor.com <ul style="list-style-type: none"> <li>Cali: Caller 24 A # 5N - 50, Loc 10 C.C Astrocentro</li> <li>Pasto: CR 24 # 15- 61 (Local 04) C.C. Astrocentro 24</li> </ul> 312 6122638 - 3207270470	Pasto	
		Cali	
	Costa	<b>GSP</b> <a href="mailto:soportecosta@gsp.com.co">soportecosta@gsp.com.co</a> <a href="mailto:soportevalledupar@gsp.com.co">soportevalledupar@gsp.com.co</a> <ul style="list-style-type: none"> <li>Barranquilla: CALLE 47 # 33-144 (317 6394742)</li> <li>Cartagena: Parquicentro La Matuna, Local 108 - 115, Barrio Centro Historico (321 3291700)</li> <li>Valledupar: Cra 11 # 16A -41 Lopera (321 3291700)</li> </ul>	Barranquilla
			Cartagena
Valledupar			
<b>HELITEB S.A.S</b> soportetecnico@heliteb.com.co <ul style="list-style-type: none"> <li>Barranquilla: Cra 43 # 50-12 Local A19 - Parque Central</li> <li>Cartagena: Cll. 32 #C10A-21 Local 2 - Plazoleta de Telecom</li> <li>Montería: Calle 29, 4-25, local 2 Barrio Centro</li> <li>Sincelejo: Calle 27 cra 19 - 35 Local 01</li> <li>Santa Marta: Calle 14 # 6-81 Centro</li> <li>Valledupar: Cra. 12 #N 13B-02 - Barrio Obrero</li> </ul> 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 AF/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
<b>CENTRO DE SERVICIO ANDINO – Bogotá</b> Contacto: Claudia Liliana Hernandez +5760(1)5334313 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.				
<b>Marque con una 'X' la solicitud requerida:</b>				
Reparación ( )		Diagnostico ( )		
<b>Información del usuario</b>				
Nombre de la empresa: _____				
Teléfono: _____ Email: _____				
Dirección: _____				
Ciudad: _____ Departamento: _____				
Persona de contacto: _____				
<b>Información del/los dispositivos(s) defectuoso(s)</b>				
# ítem	Fecha de compra	Modelo	# Serial	Descripción del problema
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
<b>Información del/los dispositivos(s) diagnosticados y/o reparados</b>				
# ítem	Fecha	Modelo	# Serial	Comentarios
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
<b>Remisión de entrega</b>				
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:		
<b>Comentarios y/o sugerencias</b>				