

Política de Atendimento de Retorno de Produto Hikvision (RMA)

1. Introdução

- 1 **Escopo da Política de Retorno de Produto:** Esse documento informa a política de atendimento de produtos comprados pelos clientes da Hikvision para reparo ou reposição em garantia ou fora de garantia, nas condições aplicadas pela legislação vigente. Todas as exceções a esta Política que foram solicitadas pelo cliente deverão ser analisadas e aprovadas por escrito pela Hikvision.
- 2 **Alterações na Política:** Hikvision pode optar por alterar a política de RMA em parte ou integralmente, a qualquer momento, sem aviso prévio. A política de RMA não pode ser de outra forma alterada a não ser pela Hikvision.
- 3 **Responsabilidade da Hikvision:** Exceto quando acordado entre a Hikvision e Cliente em forma de contrato, é responsabilidade exclusiva da Hikvision sobre as limitações da garantia e atendimento por reparo ou substituição do produto que apresentar vício ou defeito de fabricação, quando estiverem dentro do prazo de garantia. Respeitando as coberturas conforme descrito no Termo de Garantia.

2. Requerimentos Gerais

2.1 **Requerimentos para solicitar Retorno de Produto:** Os seguintes requerimentos são aplicáveis para todos os produtos que tiverem solicitação de atendimento por falha de funcionamento.

2.1.1 **Formulário de RMA:** O Formulário de RMA deverá ser enviado em conjunto com os produtos. A **Revenda**, o **Distribuidor** e o **Centro de Serviço Autorizado Hikvision** podem recusar-se a prestar serviços de reparo ou substituição do produto que tenha sido enviado sem o formulário de RMA, e devolver o produto para o cliente com frete de retorno.

2.1.2 **Discrepâncias no RMA:** A **Revenda**, o **Distribuidor** e o **Centro de Serviço Autorizado Hikvision** têm o direito de recusar-se a receber o(s) produto(s), e devolver ao Cliente com frete às custas do Cliente se após o recebimento do produto verifica-se que os pré-requisitos de garantia, embalagem, envio e/ou documentação 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 em caixa de forma adequada para proporcionar proteção física de modo que não ocorra dano durante o transporte.
- b. Cada caixa de produtos devolvidos deve estar claramente identificada com o formulário de RMA e endereço de entrega
- c. O cliente deve anexar uma cópia do formulário de RMA dentro de cada caixa enviada.

2.1.4 Documentos: Todos os envios de produtos devem seguir com os seguintes documentos:

- a. Nota Fiscal de remessa para conserto
- b. Cópia da NF de venda do produto para o cliente para comprovar o prazo de garantia
- c. Formulário de RMA com a lista dos produtos, 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 venda 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 para atendimento em garantia

4.1 Devoluções de clientes dos clientes: Os consumidores e clientes finais são elegíveis para devolver o produto com defeito de fabricação dentro do prazo de garantia conforme as condições aplicadas no Termo de Garantia para reparo ou substituição diretamente para o Centro de Serviço Avançado Hikvision, ou em um distribuidor autorizado na região de domicílio do cliente.

4.2 Verificação de atendimento em garantia: O cliente é responsável por comprovar o prazo de garantia com a apresentação da NF de venda do produto. Caso o produto esteja fora do prazo 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 Atendimento em Garantia: O produto poderá ser trocado ou consertado, em caso de substituição o produto poderá ser trocado por um produto de mesmo modelo ou modelo equivalente com mesmas especificações. Caso o cliente desejar substituição do produto por modelo superior, o cliente será responsável pelo pagamento da diferença de valor entre o modelo original e o modelo desejado.

4.4 Custos de frete: O Cliente deve entrar em contato com o suporte técnico da Hikvision para solicitar uma autorização de postagem quando o produto estiver dentro do prazo de garantia legal de 90 dias. Após o prazo legal de 90 dias de garantia a responsabilidade do custo de frete para envio do produto para reparo será do cliente. A Hikvision será responsável pelo frete de retorno do produto reparado em garantia nos Centros de Serviço Avançado Hikvision para o cliente caso o endereço do cliente ser em cidade diferente do Centro de Serviço Avançado Hikvision.

5. Requerimentos Técnicos para atendimento fora de Garantia

5.1 Devoluções Fora de Garantia: Para envio de produto para reparo fora de garantia o cliente deve preencher o formulário RMA com as informações constantes no formulário, e nota fiscal de remessa para conserto em caso de pessoa jurídica.

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.

5.3 Reparo fora de garantia: Será enviado para o cliente um "Orçamento de Serviço" para aprovação do cliente para realizar o serviço. Se um item é considerado "não-reparável" o cliente é informado e tem a opção de ter o produto devolvido ou descartado.

5.4 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

Linha de Produto	Reparo básico	Reparo Avançado
Camera Analógica	R\$ 80,00	-
DVR/NVR linhas DS-71/72/76/77/mobile	R\$ 125,00	-
SUPER NVR/BLAZER	R\$ 680,00	Reparo básico + R\$ 20 x N
Cameras IP linhas serie 1 a 5	R\$ 330,00	Reparo básico + R\$ 20 x N
Cameras IP linha 6 ou superior / Térmico / Bodycam	R\$ 680,00	Reparo básico + R\$ 20 x N
Speed Dome Analógica/IP/PANOVU/TandemVU	R\$ 680,00	Reparo básico + R\$ 20 x N
Mesa Teclado de Controle	R\$ 400,00	Reparo básico + R\$ 20 x N
Switch	R\$ 140,00	Reparo básico + R\$ 20 x N
Controle de Acesso - Central de alarme / sem reconhecimento facial	R\$ 410,00	Reparo básico + R\$ 20 x N
Controle de Acesso com reconhecimento facial	R\$ 580,00	Reparo básico + R\$ 20 x N
Vídeo Porteiro (campainha/monitor)	R\$ 200,00	Reparo básico + R\$ 20 x N
Catracas (DS-Kxxx) / Cancela / Detetor de Metais / Raio X	R\$ 500,00	Reparo básico + R\$ 20 x N
MONITOR LCD - PAINEL DE LED (Controller/Modulo/Gabinete)	R\$ 410,00	Reparo básico + R\$ 20 x N
PANEL DE LED - troca de LED (bloco de 100 unidades)	R\$ 150,00	Reparo básico + R\$ 20 x N
Sensor de Alarme / HDD / SSD	R\$ 50,00	Reparo básico + R\$ 20 x N

* N é o número de defeitos no produto