



## POLITICAS DE GARANTÍA HIKVISION – HILOOK

### **Tiempo de garantía:**

El fabricante otorga un año (1) de garantía para los productos **HIKVISION – HILOOK** (accesorios no tienen garantía)

### **Tipos de garantía:**

#### **Por defectos de fabricación:**

Se define como defecto de fabricación: la falla del componente que no ha tenido intervención física por parte del usuario o que no ha sido sometida a daño físico por golpes, mal manejo o por descargas eléctricas y mal control de la energía estática.

#### **Exclusiones en la garantía:**

- Vencimiento de la fecha de la factura de compra de MPS al distribuidor
- Daños por sobrecargas eléctricas.
- Mal manejo y manipulación del producto.
- Daños atribuidos a configuración de software, virus, instalaciones de sistemas operativos y/o aplicaciones de software mal instaladas o no soportadas por el equipo.
- Manipulación por personal no autorizado y apertura de sellos de seguridad.
- Información de los usuarios en los discos duros cuando ingresan a diagnóstico.
- Daño que se prueba fue ocasionado durante el transporte de la maquina en territorio colombiano.

#### **Procedimiento para obtener la garantía**

El distribuidor y/o usuario final pueden reportar la falla de sus productos al centro de servicio Andino Tel: **(PBX) +57 2215120 / 6944092 – 5334313 – 5332818 – 5333553**, o **CALL CENTER + 57 (1) 5085312**

En caso de que el Call Center no pueda dar solución, el mismo CALL CENTER escalará el caso a Hikvision - hilook, para que contacten al cliente y le pueda dar solución. Si el call center no escala el caso para el cliente, este puede ponerse en contacto con Jorge Pérez ([jorge.Perez@hikvision.com](mailto:jorge.Perez@hikvision.com)) - [zengming6@hikvision.com](mailto:zengming6@hikvision.com) para la solución del problema y presentar su queja.