

RED GLOBAL DE SOPORTE

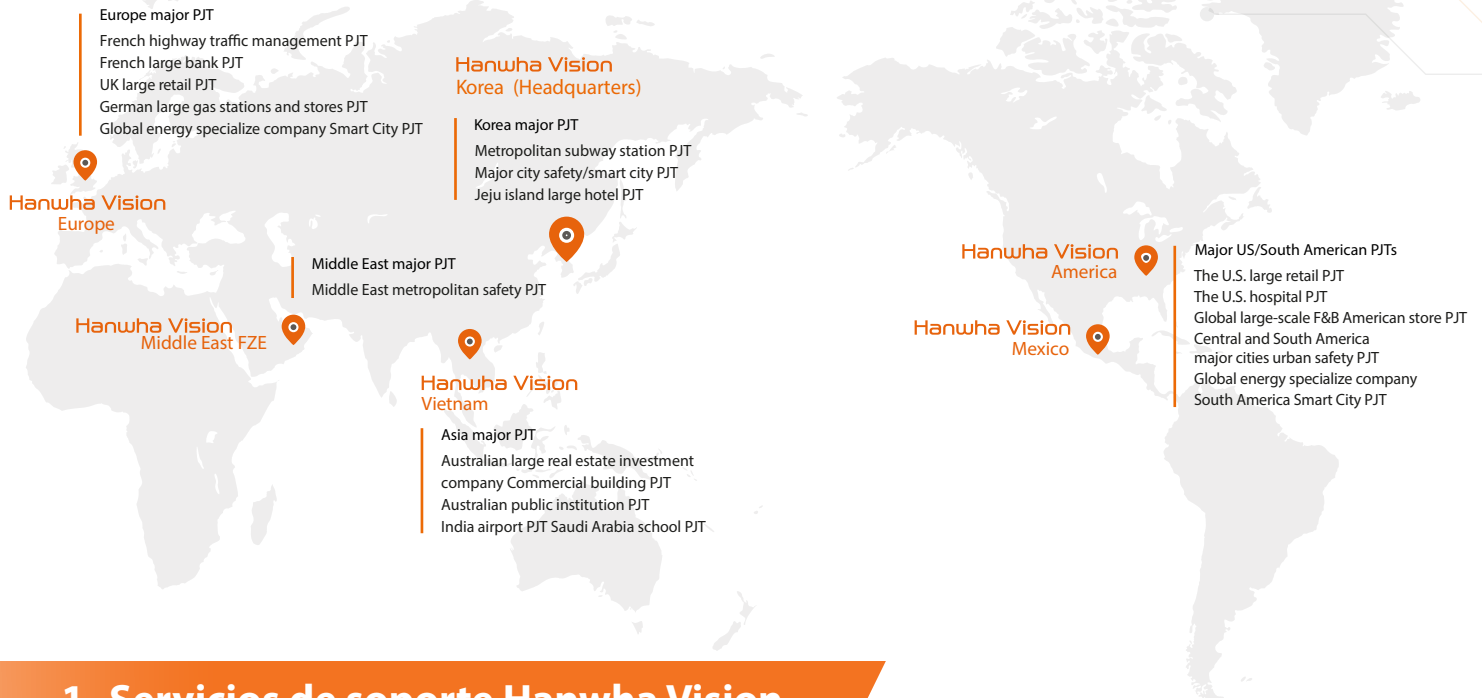
Hanwha Vision

Red Global de Soporte Hanwha Vision

En Hanwha Vision entendemos que un servicio post venta eficiente es clave para garantizar el rendimiento y la confiabilidad de nuestras soluciones de seguridad; por eso, contamos con una Red Global de Soporte diseñada para atender las necesidades de nuestros clientes en cada región.

Nuestra red de soporte opera en Europa, Asia, Medio Oriente, Canadá, Estados Unidos y América Latina, asegurando asistencia local y personalizada.

Nuestra red **Global**



1. Servicios de soporte Hanwha Vision

1.1 Tipos de Soporte.

Con Hanwha Vision, no solo adquieres una solución de video vigilancia, sino también la tranquilidad de contar con un respaldo técnico de clase mundial. Estamos contigo en cada paso del camino.

Tipos de Soporte:

- **Asistencia Técnica Especializada:** Nuestro equipo de expertos está disponible para resolver consultas técnicas, diagnosticar problemas y ofrecer soluciones efectivas.
- **Centros de Servicio y Reparación:** Contamos con centros de soporte certificados en múltiples ubicaciones, garantizando un mantenimiento ágil y eficiente.
- **Capacitación y Soporte Técnico:** Ofrecemos programas de formación, webinars y documentación técnica para optimizar el uso de nuestros productos.

Centros de Servicio Autorizado Hanwha Vision: Soporte de Calidad Certificada.

En Hanwha Vision, garantizamos que cada reparación y mantenimiento cumpla con los más altos estándares de calidad y confiabilidad. Por eso trabajamos con una red de Centros de Servicio Autorizados (CSA), seleccionados cuidadosamente para brindar soporte técnico especializado en nuestras soluciones de video vigilancia.



¿Por qué los llamamos Centros de Servicio Autorizado?

- **Certificación Hanwha Vision:** Cada centro ha sido evaluado y aprobado bajo estrictos estándares de calidad para garantizar un servicio técnico confiable.
- **Técnicos Especializados:** El personal en cada CAS recibe formación directa de nuestro Hanwha Total Care Center (HTCC), asegurando el conocimiento más actualizado sobre nuestros productos y tecnología.
- **Uso de Repuestos Originales:** Solo los Centros de Servicio Autorizado utilizan piezas y componentes originales, manteniendo la integridad y el rendimiento de los dispositivos.
- **Procesos de Reparación Garantizados:** Cumplen con protocolos de diagnóstico y reparación certificados para ofrecer soluciones precisas y eficientes.

1.2 Periodo de Garantía limitada

Hanwha Vision garantiza al comprador original que los productos IP (cámaras y grabadores) están libres de defectos de material y mano de obra por un período de cinco (5) años y tres (3) años en productos análogos, todos a partir de la fecha de compra comprobable.

Categoría de Producto	Tipo de Producto	Periodo de Garantía
Network video	Cámaras y Grabadores IP	5 años
Video análogo	Cámaras y Grabadores análogos	3 años
Accesorios de montaje	Brazos, soportes	3 años
Accesorios electrónicos	Monitores, Inyectores, Joystick	3 años

Apéndice: Excepciones al período de garantía de las piezas consumibles

Producto	Parte	Garantía	Nota
Cámara	Componentes de la lente: filtro D/N, motor e iris	2 años	
	Componentes de giro e inclinación: motor, anillo colector, correa, cojinete y engranaje	3 años	Un (1) año para operaciones continuas
	Fuentes de alimentación: SMPS/Adaptador/Inyector PoE	2 años	
	Ventilador soplador / Ventilador de CC	3 años	
	SSD / Tarjeta gráfica	3 años	
	Micro SD	1 año	
	LED infrarrojo	3 años	
	Cúpula de vidrio cubierta	3 años	
	Desipak / Deseccante	6 meses	
	Motor/engranaje del LIMPIAPARABRISAS	200k tiempo	
	Goma para LIMPIAPARABRISAS	Objetos gastables de suministro	
Grabadora	Ventilador soplador / Ventilador de CC	3 años	
	HDD / SSD / Tarjeta gráfica	3 años	
	Fuentes de alimentación – SMPS / Adaptador	2 años	
Monitor / Controlador	Panel LCD	2 años	
	Fuentes de alimentación – SMPS / Adaptador	2 años	
	Palanca de mando	2 años	

2. Tipo de resolución



2.1 Dentro de garantía.

En Hanwha Vision, ofrecemos un servicio postventa de calidad para garantizar el óptimo funcionamiento de nuestros productos. Si tu equipo aún está dentro del período de garantía y cumple con los términos de nuestra póliza**, te ofrecemos un respaldo integral a través de nuestra Red Global de Soporte y Centros de Servicio Autorizados (CSA).

Beneficios de la Garantía Hanwha Vision

- **Reparación sin costo:** Si, la falla está cubierta por nuestra garantía, realizamos la reparación sin cargos adicionales.
- **Reemplazo de componentes originales:** Utilizamos únicamente repuestos certificados por Hanwha Vision, garantizando el mejor desempeño y durabilidad de tu equipo.
- **Asistencia técnica prioritaria:** Nuestro equipo especializado y nuestros Centros de Servicio Autorizados ofrecen diagnóstico y soluciones rápidas para minimizar el tiempo de inactividad.
- **Garantía de calidad y seguridad:** Cada reparación se realiza bajo estrictos estándares de fábrica para asegurar que el producto funcione como nuevo.

2.2 Fuera de garantía.

En Hanwha Vision, seguimos respaldando tu inversión incluso después del período de garantía. Si tu equipo ha sido adquirido hace más de 5 años o la afectación no está cubierta por nuestra póliza, te ofrecemos soluciones para mantener su óptimo funcionamiento:

- Diagnóstico y reparación a precios preferenciales en nuestros Centros de Servicio Autorizados.
- Repuestos originales para garantizar el rendimiento y la durabilidad del equipo.
- Asesoría técnica especializada para evaluar opciones de actualización o reemplazo.

Consulta con nuestro equipo de soporte y encuentra la mejor alternativa para seguir protegiendo lo que más importa.

Hanwha Vision: Compromiso más allá de la garantía.

2.3 Death on Arrival "DOA"

En Hanwha Vision, nuestro compromiso con la calidad y el soporte post venta, va más allá de la reparación estándar. Por eso, ofrecemos beneficios exclusivos a nuestros clientes dentro del programa STEP, incluyendo nuestra política Death on Arrival (DOA) para equipos recibidos no funcionales.

El período DOA por nivel de STEP; AUTHORIZED, SILVER, GOLD.

- 30 días para clientes Autorizados
- 60 días para clientes Silver
- 90 días para clientes Gold



Seguridad garantizada desde el primer día.

2.4 Advance Replacement.

En Hanwha Vision, entendemos la importancia de mantener tus sistemas funcionando sin interrupciones. Por eso, ofrecemos el servicio Advance Replacement***, que permite a nuestros clientes obtener un reemplazo inmediato de sus equipos defectuosos sin necesidad de esperar reparaciones, bajo ciertas condiciones de garantía.

- Beneficios del Servicio Advance Replacement
Dependiendo de tu nivel de cliente en el programa STEP, podrás solicitar un reemplazo inmediato dentro del período de garantía de 5 años:
- 1 año para clientes Silver
- 2 años para clientes Gold

Con este servicio, tu equipo será reemplazado por uno "as good as new" (tan bueno como nuevo), proporcionando un reemplazo funcional inmediato sin tener que esperar por la reparación.

¿Cómo solicitarlo?

Proporciona tu prueba de compra y STEP ID.

Solicita el reemplazo inmediato de tu equipo dentro del período de garantía.

Hanwha Vision cubre los costos de retorno de la unidad defectuosa, garantizando un proceso sin costos adicionales para ti.

Hanwha Vision: Tu tranquilidad, nuestra prioridad.

***** Este servicio ÚNICAMENTE está disponible en México.**

3. ¿Cómo inicio mi proceso de Resolución?

Para gestionar cualquier solicitud de postventa, es imprescindible generar un ticket en nuestra plataforma. Puedes hacerlo accediendo en el siguiente link

Abrir caso de soporte



Será necesario registrarse con un correo electrónico, así como proporcionar los siguientes datos para poder enviar un ticket de soporte:

- Correo electrónico
- Nombre de contacto
- Teléfono de contacto
- País de contacto
- Modelo
- Número de serie
- Versión de firmware / software
- Descripción de la problemática o solicitud. (agregar logs de sistema, pantallas de warning o aviso de sistema o configuración, etc; entre más información proporcione facilitara la resolución o escalación de su ticket.

Además, para tu tranquilidad, puedes verificar fácilmente el estado de la garantía de tu producto ingresando su número de serie en este enlace

Validar Garantía



3.1 Generalidades del Servicio.

Nuestro centro de Soporte cuenta con un horario de Atención de lunes a viernes de 8 a 5 hrs (GMT-6). Sin embargo, usted puede ingresar su solicitud de servicio en cualquier momento los 365 días del año. También contamos con un numero de WhatsApp +1 (954) 637 -9949 para consultas ágiles y rápidas.

Nuestro equipo de expertos revisará su caso y le brindará la mejor solución: asistencia remota para mayor comodidad o atención en nuestros centros de servicios para un soporte especializado.

Para solicitudes derivadas a Centros de Servicio; es importante tener en cuenta que el tiempo de reparación inician cuando el equipo en cuestión llega al Centro de servicio y no antes.

Una vez creado el ticket de Soporte este podrá ser resuelto o derivado a un Centro de Servicios, en el segundo caso, usted recibirá un correo de confirmación de ingreso al Centro de Servicio de su Región; usted deberá hacer llegar su equipo al Laboratorio ASIGANDO para que pueda iniciar el proceso de diagnóstico y reparación.

Los tickets de solicitud de reparación cuentan con 21 días hábiles para que el hardware sea llevado al Centro de Reparaciones, posterior a este tiempo, si usted no ha ingresado el equipo, el ticket de soporte será cerrado y el folio de Reparación cancelado; teniendo que ingresar una nueva solicitud cuando usted esté listo para ingresar el equipo.

Existe la excepción de que los Centros de Servicios anulen la Reparación de un Equipo en Garantía, dado que la póliza no cubre los daños con los que fue recibido el equipo.

Para las solicitudes DOA, cada caso será analizado por nuestros especialistas y en base a nuestras políticas determinaran si se le otorga o no el reemplazo por DOA. En caso de ser aprobado deberá retorna el Equipo Dañado según las indicaciones en cada caso.

3.1.1 Condiciones y Términos Generales para aplicar a un DOA.

El cliente deberá:

Proporcionar copia del documento Original de Compra (no imagen). Este debe de contener un folio fiscal valido, así como el Modelo y serie del Equipo adquirido con un Distribuidor autorizado.

El ticket de soporte generado debe contener fotografías de las condiciones en que recibió el equipo; evidencia y descripción a detalle acerca de la falla y/o desperfecto del equipo.

3.1.2 Condiciones y Términos Generales para aplicar a un Advance Replacement,

Este servicio está disponible en México solamente.

El objetivo de este servicio es brindar un soporte rápido y conveniente en caso de que se presente algún problema con los equipos ya instalados en sitio, con la solicitud de este servicio le enviamos un equipo idéntico por adelantado, lo que le permite realizar un cambio fácil y rápido del dispositivo dañado en sitio.

El socio deberá:

Contar con una cuenta de Socio STEP Elegible.

- SILVER: 1 año - Equipos adquiridos en 1 Julio 2024 en adelante.
- GOLD: 2 años - Equipos adquiridos en 1 Julio 2024 en adelante.

El solicitante debe contar con una tarjeta de crédito valida.

Producto elegible (aplica únicamente en cámaras IP) y haber sido adquirido a partir del 01 de Julio de 2024 y hasta el 3 año del periodo de garantía.

Modelos participantes:

PNM-C3440RQPZ, XND-6080RV, XNV-6080R, XNV-6083RZ, XNV-6011, XNF-8010R, XNP-C6403R.

Hanwha envía una unidad de reemplazo, mediante el servicio terrestre de paquetería con portes pagados. Se incluye una etiqueta de devolución terrestre pre-pagada con la unidad de reemplazo. El usuario tiene un lapso de 15 días naturales para devolver la unidad dañada, de lo contrario se hará un cargo del 60% valor MSRP a la tarjeta de crédito otorgada.

3.1.3 Condiciones y Términos Generales para aplicar al servicio de Reparación Fuera de Garantía.

Para las solicitudes de Reparación Fuera de Garantía, una vez que ingrese su Equipo al Centro de Servicio Asignado, este diagnosticará y le notificará por medio de una cotización detallada el costo de la Reparación, misma que deberá ser liquidada antes de iniciar con el proceso de Reparación.

En el caso de México, la tarifa de reparación de fuera de garantía es de USD 199**. Para todo tipo de unidades.**

Se requiere una tarjeta de crédito para enviar una solicitud de reparación fuera de garantía. Se aplica una RETENCIÓN inicial de \$199 usd a la tarjeta de crédito durante la cual el equipo de Servicio al Cliente evaluará la documentación de prueba de compra, en caso de ser proporcionada.

******La tarifa plana de \$199 usd no cubre unidades dañadas físicamente.**

Las reparaciones fuera de garantía gozan de un periodo de satisfacción de treinta (30) días a partir de la fecha de reparación por el mismo problema y/o falla del mismo componente.

Algunos ejemplos de los errores más comunes que ameritan anulación de reparación en garantía.

Las siguientes imágenes evidencian severo daño generado por un error de instalación debido al uso de accesorios no recomendados, omisión de colocación de membranas para paso de cables UTP y secantes de absorción.

Imagen 1. Condensación y sulfatación falta de colocación de empaques de goma y cinta teflón

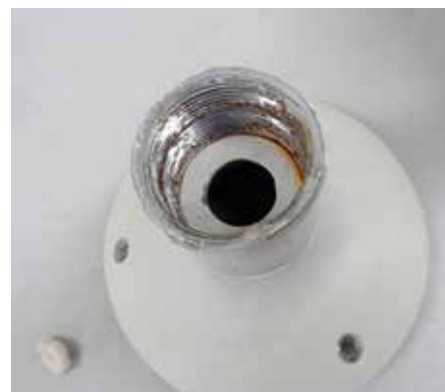


Imagen 2. Sulfatación



Imagen 3. Falta de membrana de protección de cable UTP



Imagen 4. Daño por caída.



Disclaimer:

Los tiempos de reparación indicados son estimaciones aproximadas y pueden variar según la complejidad del equipo, la disponibilidad de repuestos y la carga operativa de nuestros centros de servicio autorizados. HANWHA VISION América Latina y sus centros de servicio no garantizan un plazo específico para la finalización de las reparaciones y esta información es meramente orientativa. Para conocer el estado de tu equipo, te recomendamos contactar directamente con el centro de servicio correspondiente. Agradecemos tu comprensión y confianza en nuestros servicios."

3.1.4 Condiciones generales de envío de productos.

El cliente es responsable de enviar la unidad defectuosa con portes pagados al centro de reparación. Hanwha Vision devuelve la unidad mediante el servicio terrestre con portes pagados.

Preguntas Frecuentes

1. ¿Cuándo inicia mis 5 años de garantía?

La Garantía de un producto Hanwha inicia cuando el Usuario Final tiene el producto consigo. Existen 3 puntos de verificación de garantía:

- FECHA DE MANUFACTURA H (Número de serie) + 3 meses (información en sistemas de Hanwha).
- FECHA DE ENVIO DISTRIBUIDOR + 3 meses
- FECHA DE COMPRA (FACTURA/INVOICE/PRUEBA DE COMPRA)



**Número de serie
+3 meses**



**Envío de distribuidor
a integrador**
(Información de distribuidor)



**Fecha en invoice/factura
/prueba de compra**
(Debe contener: *Serial)

Ejemplo:

- Hanwha fabricó el producto el 18 de abril + 3 meses: El período de garantía inicia el 18 de Julio.
- Si, el usuario compra su producto el 10 de octubre, para iniciar su garantía el 10 de octubre el usuario debe demostrar con factura de compra (al integrador o al distribuidor) el inicio de uso del producto a través del caso de soporte.

El sistema en línea realiza una determinación inicial de la garantía. Si no se puede determinar la elegibilidad de la garantía, el estado inicial se establece como fuera de garantía. Si cree que la unidad está dentro del período de garantía, puede cargar una copia de su recibo de compra original para que lo revise nuestro equipo de Servicio al Cliente.

2. ¿Qué anula mi garantía? (Póliza).

La garantía no cubre defecto, falla o daño causado o resultante del impacto, mal manejo, manipulación o uso contrario al manual de instrucciones aplicable del producto (errores de instalación), uso incorrecto de accesorios y/o no recomendados por Hanwha; las que surjan del desgaste normal, viento, incendios, tormentas, terremotos, voltaje incorrecto de la línea eléctrica, iluminación inadecuada, condiciones climáticas adversas u otros actos fortuitos o de la naturaleza, mal uso, accidente o percance que surjan de los trabajos, reparaciones o modificaciones realizadas por terceros que no sea autorizado por Hanwha; limpieza rutinaria, desgaste normal, cosmético y mecánico; copia de seguridad de NVR, extender HDD.

3. ¿Qué pasa, si el producto vuelve a fallar? (misma o diferente falla).

En caso de que su equipo con garantía requiere servicio nuevamente dentro de los 120 posteriores a su reparación, por una falla reincidente le brindaremos atención prioritaria a la resolución de su caso.

En casos extraordinarios donde la falla persista y reingrese a servicio técnico por tercera ocasión realizaremos una revisión exhaustiva y le ofreceremos una solución definitiva, teniendo como una opción, previa autorización, el reemplazo de su equipo.

Si reporta la misma falla fuera de los 120 días del plazo de satisfacción, será evaluado como un nuevo caso, y nos aseguraremos de ofrecerle el mejor seguimiento a su solución.

4. ¿Qué garantía tiene un producto reparado?

Su reparación en Garantía está respaldada por un periodo de Satisfacción de 120 días; si la misma falla re aparece durante este periodo, nos encargaremos de atenderla sin costo adicional.

Su reparación en Fuera de Garantía está respaldada por un periodo de Satisfacción de 30 días; si la misma falla re aparece durante este periodo, nos encargaremos de atenderla sin costo adicional.

A su vez, el periodo de garantía se mantiene en su vigencia original, tanto sea reparado dentro como fuera de garantía. Ejemplo: Si un producto es reparado a los 26 meses de inicio de garantía, el mismo continuará con 37 meses restantes de garantía (en caso de productos de 5 años + 3 meses).

5. ¿Dónde reparo si no hay Centro de Servicio en mi País?

La reparación de un producto Hanwha Vision siempre debe ser realiza por un CSA. ¿Sí?, en el país de origen de la falla no existe un CSA, el producto debe enviarse al CSA más cercano, donde en muchos casos la logística más simple es enviarlo a nuestro Hanwha Total Care Center.

Para garantizar su tranquilidad, evaluamos cada caso de venta de manera individual. En regiones donde aún no tenemos presencia de Centro Autorizado de Servicio, podríamos mantener un porcentaje de inventario para buffer de reemplazo, asegurando una solución rápida y eficiente cuando más lo necesite.

6. ¿Cómo puedo comprar partes de reparación?

Es posible comprar elementos consumibles de los productos Hanwha Vision, como piezas estéticas, inyectores, domos transparentes, etc. Sin embargo, no es posible comprar piezas electrónicas o componentes internos de los productos. La manipulación de estas piezas es labor exclusiva de los CSA.

Para adquirir piezas consumibles, hoy en día, contamos con 3 Centros de Servicio Autorizados que comercializan nuestros consumibles y accesorios.

- México
- Perú
- Brasil

Con frecuencia actualizamos los Centros de Servicio Autorizados que tienen permitido la venta de partes, por favor consulte a través del caso de soporte la afectación.

7. ¿Cuánto tiempo demora un caso de soporte?

La primera atención a la apertura de un ticket de soporte es de 24 hs. (hábiles). Posteriormente el ticket es evaluado y redirigido según corresponda el tipo de resolución, software o hardware.

Para ambos casos, la colaboración del usuario es clave en disminuir los tiempos de investigación y posterior resolución. Es por esto que agradecemos la mejor descripción posible de los incidentes sucedidos y un acceso disponible al equipo, tanto sea local para aplicar configuraciones, como de envío ágil a nuestros CSA.