**HANGZHOU HIKVISION DIGITAL TECHNOLOGY CO., LTD.**

**RMA POLICY**

**HANGZHOU HIKVISION DIGITAL TECHNOLOGY CO., LTD. RMA POLICY**

1. Introduction / Giới Thiệu

1.1 **Document Purpose and Scope:** This document addresses return policies applicable to the products purchased by customers (“Customers”) that are returned to Hangzhou Hikvision Digital Technology Co., Ltd. (“Hikvision”) for repair or replacement. To the extent that local law of the jurisdiction where the sale of product took place is inconsistent with a provision herein, and such local law does not permit waiver by contractual agreement, then such local laws shall apply only to the extent of the inconsistency. Any exceptions to this Policy requested by Customers must be approved in writing by Hikvision.

Mục đích và điều khoản: Tài liệu này giải quyết các chính sách trả lại cho các sản phẩm mà khách hàng đã mua (“Khách hàng”) được trả lại cho Công ty TNHH Công nghệ kỹ thuật số Hàng Châu Hikvision (“Hikvision”) để sửa chữa hoặc thay thế. Trong quyền hạn của nội bộ đưa ra giải quyết sản phẩm diễn ra không phù hợp với quy định tại đây, và chính sách nội bộ đó không cho phép từ bỏ thỏa thuận theo hợp đồng, thì chính sách này đó sẽ chỉ áp dụng cho mức độ không thống nhất. Bất kỳ trường hợp ngoại lệ nào đối với Chính sách này do Khách hàng yêu cầu phải được Hikvision chấp thuận bằng văn bản.

1.2 **Amending this Policy:** Hikvision may choose to amend the Policy, in part or its entirety, at any time, without notice. The Policy may not be otherwise amended.

Sửa đổi chính sách này: Hikvision có thể chọn sửa đổi Chính sách, một phần hoặc toàn bộ, bất kỳ lúc nào mà không cần thông báo. Chính sách có thể không nếu không được sửa đổi.

1.3 **Hikvision’s Responsibility:** Except otherwise agreed by the parties, Hikvision’s sole responsibility under Hikvision’s warranty is limited to repairing or replacing the defective products returned by Customer if the same is still within the product warranty period. For details on the product warranty provided by Hikvision for the respective products, please refer to the following:

Trách nhiệm của Hikvision: Ngoại trừ các bên có thỏa thuận khác, trách nhiệm duy nhất của Hikvision theo bảo hành của Hikvision là giới hạn trong việc sửa chữa hoặc thay thế các sản phẩm bị lỗi mà Khách hàng trả lại nếu vẫn trong thời hạn bảo hành sản phẩm. Để biết chi tiết về bảo hành sản phẩm do Hikvision cung cấp cho các sản phẩm tương ứng, vui lòng tham khảo những điều sau đây:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Category | Line | Default Warranty Period(Month) |
| IPC | 2 Series IPC | 24 |
| 4/5/7/8 Series IPC | 24 |
| 6 series IPC | 24 |
| zoom camera/zoom camera module | 24 |
| speed dome | AE/DE Series speed dome | 24 |
| AF/DF Series speed dome | 24 |
| PTZ | 24 |
| anti-corrosion/anti-explosion | 24 |
| thermal imaging | thermal imaging | 24 |
| NVR | 7 Series NVR | 24 |
| 89 Series NVR | 24 |
| large screen | LCD | 12 |
| LED | 12 |
| DLP | 12 |
| displayer (≤24 inches) | 12 |
| displayer (>24 inches) | 12 |
| interactive display | 12 |
| information release screen | 12 |
| control | integrated platform | 24 |
| decoder | 24 |
| video wall controller | 24 |
| transmission | optical transceiver/switch | 24 |
| transmission cable | 60 |
| all-in-one server | Blazer | 24 |
| storage | SAN | 24 |
| data center | data center | 24 |
| universal server | 24 |
| intelligent transportation system | traffic cameras | 24 |
| supplement light and auxiliary | 24 |
| traffic server | 24 |
| signal control | 24 |
| RFID | 24 |
| mobile | mobile | 24 |
| portable terminal | PVR system | 24 |
| portable speed dome | 24 |
| body camera | 24 |
| others | 24 |
| entrance & exit | entrance & exit | 24 |
| parking lot | 24 |
| access control | access controller | 24 |
| access control terminal | 24 |
| card reader | 24 |
| card issuer /card enrollment station | 24 |
| Access Portal | 12 |
| intercom | video intercom | 24 |
| alarm | emergency alarm | 24 |
| auto-alarm（excluding Pyronix） | 24 |
| Consumer storage device - NAS | W100 Series | 12 |
| H100 Series | Device:24 HDD/SSD: 24 |

|  |
| --- |
|  |

\* Eligible for Asia Pacific (excluding India), Middle East and Africa only

Đủ điều kiện cho Châu Á Thái Bình Dương (không bao gồm Ấn Độ), Trung Đông và Châu Phi

\* Warranty period for the peripheral such as hard disk drives shall be subject to the warranty period which is provided at the time of purchase of such equipment.

Thời gian bảo hành cho thiết bị ngoại vi như ổ đĩa cứng phải tuân theo thời hạn bảo hành được cung cấp tại thời điểm mua thiết bị đó.

\* Warranty period for consumer, enterprise and surveillance SSD products: two years or SSD lifespan, whichever occurs first. The products are covered by the warranty for one of the following periods, whichever occurs first: 1) Two years from the date of purchase by the original end user customer or 2) until the date when the usage of the drive, measured by SMART detection of Hikvision’s tools, exceeds the drive’s standard lifespan or range of application.

Thời gian bảo hành cho người dùng cuối , doanh nghiệp và các sản phẩm SSD giám sát: 2 năm hoặc tuổi thọ SSD, tùy theo điều kiện nào xảy ra trước. Các sản phẩm được bảo hành theo một trong các giai đoạn sau, tùy theo điều kiện nào xảy ra trước: 1) 2 năm kể từ ngày mua của khách hàng đầu cuối hoặc 2) cho đến ngày sử dụng ổ đĩa, được đo bằng phát hiện SMART các công cụ của Hikvision, vượt quá tuổi thọ hoặc phạm vi ứng dụng tiêu chuẩn của ổ đĩa

\* Warranty period for consumer memory card products: seven years or memory card lifespan, whichever occurs first. The products are covered by the warranty for one of the following periods, whichever occurs first: 1) seven years from the date of purchase by the original end user customer or 2) until the date when the usage of the memory card, measured by SMART detection of Hikvision’s tools, exceeds the memory card’s standard lifespan or range of application.

Thời hạn bảo hành cho các sản phẩm thẻ nhớ của người tiêu dùng: bảy năm hoặc tuổi thọ thẻ nhớ, tùy theo điều kiện nào xảy ra trước. Các sản phẩm được bảo hành theo một trong các giai đoạn sau, tùy theo điều kiện nào xảy ra trước: 1) bảy năm kể từ ngày mua bởi khách hàng sử dụng cuối cùng ban đầu hoặc 2) cho đến ngày sử dụng thẻ nhớ, được đo bằng SMART phát hiện các công cụ của Hikvision, vượt quá tuổi thọ hoặc dải ứng dụng tiêu chuẩn của thẻ nhớ. (Elite chưa kinh doanh)

\* Warranty period for surveillance memory card products: two years or memory card lifespan, whichever occurs first. The products are covered by the warranty for one of the following periods, whichever occurs first: 1) two years from the date of purchase by the original end user customer or 2) until the date when the usage of the memory card, measured by SMART detection of Hikvision’s tools, exceeds the memory card’s standard lifespan or range of application.

Thời gian bảo hành cho các sản phẩm thẻ nhớ giám sát: hai năm hoặc tuổi thọ thẻ nhớ, tùy theo điều kiện nào xảy ra trước. Các sản phẩm được bảo hành theo một trong các giai đoạn sau, tùy theo điều kiện nào xảy ra trước: 1) hai năm kể từ ngày mua của khách hàng cuối cùng ban đầu hoặc 2) cho đến ngày sử dụng thẻ nhớ, được đo bằng SMART phát hiện các công cụ của Hikvision, vượt quá tuổi thọ hoặc dải ứng dụng tiêu chuẩn của thẻ nhớ. (chưa kinh doanh)

\* The warranty does not cover use of consumer memory card and SSD products in relation to the following occasions or devices (as defined by Hikvision): (1) normal wear and tear, (2) IP and network cameras, (3) display devices for loop playback, (4) video monitoring, security and surveillance devices, (5) on-board recording devices and dashcams, (6) continuous recording devices, (7) continuous data storage devices such as servers, or (8) other overuse that exceed standard range of application defined in manuals.

Việc bảo hành không bao gồm việc sử dụng thẻ nhớ của người tiêu dùng và các sản phẩm SSD liên quan đến các dịp hoặc thiết bị sau đây (như được xác định bởi Hikvision): (1) hao mòn thông thường, (2) IP và camera mạng, (3) thiết bị hiển thị phát lại vòng lặp, (4) thiết bị giám sát video, bảo mật và giám sát, (5) thiết bị ghi trên máy bay và dashcams, (6) thiết bị ghi liên tục, (7) thiết bị lưu trữ dữ liệu liên tục như máy chủ, hoặc (8) vượt quá phạm vi tiêu chuẩn của ứng dụng được xác định trong sách hướng dẫn (Chưa kinh doanh)

2. General Return Requirements / Yêu cầu chung về trả lại hàng

2.1 **Return Requirements:** The following requirements shall apply to all product returns:

Yêu cầu trả lại: Các yêu cầu sau sẽ áp dụng cho tất cả các sản phẩm trả lại hàng

2.1.1 **RMA Number Required:** Approval from Hikvision, as documented by a Return Material Authorization (“RMA”) request (in Appendix 1) and RMA number issued by Hikvision, must be obtained by the Customer prior to the return of any product. Hikvision may refuse to provide repair or replacement for product that the Customer forwarded to Hikvision without an RMA, and return the product to the Customer with freight due.

Yêu cầu số RMA: Phê duyệt từ Hikvision, như được ghi lại bởi yêu cầu cấp phép lại (“RMA”) (trong Phụ lục 1) và số RMA do Hikvision cấp, phải được thu lại từ khách hàng trước khi trả lại bất kỳ sản phẩm nào. Hikvision có thể từ chối cung cấp sửa chữa hoặc thay thế cho sản phẩm mà Khách hàng đã chuyển tiếp đến Hikvision mà không có RMA và trả lại sản phẩm cho Khách hàng với mức phí giao hàng.

2.1.2 **RMA Discrepancies:** Hikvision reserves the right to refuse to liaise with the applicable manufacturer, and to return product to Customer at Customer’s expense, if upon receipt of product, Hikvision determines that the prerequisites for the return of product have not been met and/or that the product returned does not match the product described in the RMA. Hikvision further reserves the right to charge Customer handling fees for such returns.

Sự khác biệt của RMA: Hikvision có quyền từ chối liên lạc với nhà sản xuất hiện hành và trả lại sản phẩm cho Khách hàng theo chi phí của Khách hàng, nếu sau khi nhận được sản phẩm, Hikvision xác định rằng các điều kiện tiên quyết cho việc trả lại sản phẩm chưa được đáp ứng và / hoặc sản phẩm được trả lại không khớp với sản phẩm được mô tả trong RMA. Hikvision tiếp tục bảo lưu quyền tính phí xử lý của Khách hàng đối với các khoản thu nhập đó.

2.1.3 **Expiration:** An RMA is valid for fourteen (14) calendar days after its issuance by Hikvision. Customer must return the product described in the RMA within fourteen (14) days or a new RMA will be required.

Hết hạn: RMA có hiệu lực trong mười bốn (14) ngày kể từ ngày phát hành bởi Hikvision. Khách hàng phải trả lại sản phẩm được mô tả trong RMA trong vòng mười bốn (14) ngày hoặc một RMA mới sẽ được yêu cầu.

2.1.4 **Packaging Requirements: Yêu cầu đóng gói**

2.1.4.1 When packaging the products for shipping, all returns must meet the following requirements:

Khi đóng gói các sản phẩm để vận chuyển, tất cả hàng trả lại phái phải đáp ứng các yêu cầu sau

1. All returned products must be packaged appropriately to prevent shipping damage and provide proper electrostatic discharge (ESD) protection.

Tất cả các sản phẩm trả lại phải được đóng gói phù hợp để ngăn chặn thiệt hại vận chuyển và cung cấp bảo vệ xả tĩnh điện thích hợp (ESD)

1. All returned products must be packaged appropriately to afford individual mechanical protection so that damage does not occur while the product is in-transit to Hikvision. The packaging must be comparable to the packaging in which Hikvision originally shipped the product.

Tất cả các sản phẩm trả lại phải được đóng gói một cách thích hợp để đủ khả năng bảo vệ cơ học cá nhân để thiệt hại không xảy ra trong khi sản phẩm được chuyển tiếp đến Hikvision. Các bao bì phải được so sánh với bao bì trong đó Hikvision ban đầu vận chuyển sản phẩm

1. If Customer has multiple RMAs, then it must package the returned product separately according to RMA number; each RMA number must be individually packed and properly sealed. Customer must not mix multiple RMA’s within the shipping boxes.

Nếu Khách hàng có nhiều RMA, thì nó phải đóng gói sản phẩm trả về một cách riêng biệt theo số RMA; mỗi số RMA phải được đóng gói riêng và được niêm phong đúng cách. Khách hàng không được kết hợp nhiều RMA trong các hộp vận chuyển.

1. Each box of returned products must be clearly labeled with the RMA number and delivery address. If Customer is returning products in several boxes, and the products are all under the same RMA number, then the Customer must properly mark each box to avoid partial shipments (for example, if Customer is shipping three boxes, the boxes must be marked as part 1 of 3, part 2 of 3, and part 3 of 3).

Mỗi hộp sản phẩm trả lại phải được dán nhãn rõ ràng với số RMA và địa chỉ giao hàng. Nếu Khách hàng trả lại sản phẩm trong một số hộp và tất cả các sản phẩm đều có cùng số RMA, thì Khách hàng phải đánh dấu đúng từng ô để tránh một phần lô hàng (ví dụ: nếu Khách hàng đang giao ba hộp, thì các hộp phải được đánh dấu là một phần 1/3, phần 2 của 3 và phần 3 của 3).

1. Customer must enclose a copy of the RMA form within the shipment. A list of the RMA numbers contained in the shipment must be attached to the carrier documentation on collection

Khách hàng phải đính kèm một bản sao của mẫu RMA trong lô hàng. Danh sách các số RMA có trong lô hàng phải được đính kèm với tài liệu của nhà cung cấp dịch vụ về việc thu thập

1. Customer must enclose a packing list identifying the contents in each shipping carton.

Khách hàng phải kèm theo danh sách đóng gói xác định các nội dung trong mỗi thùng hàng.

2.1.5 **Invoicing Requirements:** For all returns, Customer must include three copies of invoice documentation with the following attributes when shipping returned products to another country:

Yêu cầu lập hóa đơn: Đối với tất cả lợi nhuận, Khách hàng phải bao gồm ba bản sao của tài liệu hóa đơn với các thuộc tính sau đây khi vận chuyển sản phẩm trả lại đến một quốc gia khác :.

* Return Shipping Invoice date / Ngày gửi hóa đơn giao hàng trả lại
* RMA number / Số RMA
* RMA Request Form / Form RMA
* Quantity of each product / Số lượng mỗi loại
* Clear description of each product using layman terms (acronyms are not acceptable) / Mô tả rõ ràng của từng sản phẩm bằng cách sử dụng thuật ngữ layman (từ viết tắt không được chấp nhận)
* Value of each product (including products provided by Hikvision free of charge and sample products) / Giá trị của từng sản phẩm (bao gồm cả các sản phẩm do Hikvision cung cấp miễn phí và các sản phẩm mẫu)
* Currency in which the value is stated / Tiền tệ trong đó giá trị được ghi
* Country of origin of the product / Nước xuất xứ của sản phẩm
* Terms of delivery / Điều kiện để giao hàng
* Full name and address of the consignee and “attention to” person and a contact telephone number (if applicable) / Họ tên và địa chỉ của người nhận hàng và người “chú ý” và số điện thoại liên lạc (nếu có)
* Signature of a representative who can attest that the invoice accurately reflects the shipment content. / Chữ ký của người đại diện có thể chứng thực rằng hóa đơn phản ánh chính xác nội dung lô hàng.
* Copy of Hikvision invoice under which the product was purchased / Bản sao hóa đơn của Hikvision mà sản phẩm đã được mua.

2.2 **Turnaround times:** Customer acknowledges that turnaround times are dependent on that of the applicable manufacturer, Customer’s compliance with this RMA policy and other variables. Hikvision does not warrant that turnaround times will comply with any specific timeframe or with Customer’s requirements or that of Customer’s end customers.

Thời gian quay vòng: Khách hàng thừa nhận rằng thời gian quay vòng tùy thuộc vào nhà sản xuất hiện hành, sự tuân thủ của Khách hàng với chính sách RMA này và các biến khác. Hikvision không đảm bảo rằng thời gian quay vòng sẽ tuân thủ theo bất kỳ khung thời gian cụ thể nào hoặc với các yêu cầu của Khách hàng hoặc của khách hàng cuối của Khách hàng.

# **3. Warranty Scope / Vi phạm bảo hành**

3.1 **Scope:** Hikvision's products in any of the following circumstances are excluded from Hikvision's free-of-charge warranty. However, users may choose Out-of-warranty repairs.

Phạm vi: Các sản phẩm của Hikvision trong bất kỳ trường hợp nào sau đây được loại trừ khỏi bảo hành miễn phí của Hikvision. Tuy nhiên, người dùng có thể chọn sửa chữa Ngoài bảo hành

3.1.1 Valid warranty document and original purchase invoice or receipt cannot be shown, and the former serial number label is altered, changed or torn down, there is no serial number or the product model or number on the warranty document is inconsistent with the product.

Không thể hiển thị tài liệu bảo hành hợp lệ và hóa đơn mua hàng gốc hoặc biên nhận và nhãn số sê-ri cũ bị thay đổi, thay đổi hoặc bị rách, không có số sê-ri hoặc mô hình sản phẩm hoặc số trên tài liệu bảo hành không phù hợp với sản phẩm

3.1.2 The warranty period specified by HIKVISION is exceeded. / Thời hạn bảo hành được chỉ định bởi HIKVISION vượt quá

3.1.3 Malfunctions and damages resulting from failure of use, maintenance and storage according to the user manual or the working environment indicated in the user manual.

Các trục trặc và hư hỏng do hỏng hóc sử dụng, bảo trì và lưu trữ theo hướng dẫn sử dụng hoặc môi trường làm việc được nêu trong hướng dẫn sử dụng.

3.1.4 Malfunctions or damages resulting from installation, repairs, changes or disassembly by the organizations NOT authorized by Hikvision. Trục trặc hoặc hư hỏng do cài đặt, sửa chữa, thay đổi hoặc tháo gỡ bởi các tổ chức KHÔNG được ủy quyền bởi Hikvision

3.1.5 Damages resulting from accidents or other force majeure. / Thiệt hại do tai nạn hoặc bất khả kháng khác.

# **4. Technical In-Warranty Returns / Trả lại trong bảo hành kỹ thuật**

4.1 **Returns from Customer’s customers:** Customer’s customers are not eligible to return the product for repair or replacement to Hikvision directly.

Trả về từ khách hàng của Khách hàng: Khách hàng của khách hàng không đủ điều kiện trả lại sản phẩm để sửa chữa hoặc thay thế trực tiếp cho Hikvision

4.2 **Returns whether In-Warranty or Out-of-Warranty:** Customer is responsible for determining which of the defective products are within the product warranty period or otherwise and, if they fall outside, Customer shall be responsible for all expenses and costs incurred thereby (including the cost of repair or replacement of such defective products).

Trả về việc bảo hành hoặc không bảo hành: Khách hàng có trách nhiệm xác định sản phẩm bị lỗi nào trong thời hạn bảo hành sản phẩm hoặc nếu không, và nếu chúng rơi ra ngoài, Khách hàng sẽ chịu trách nhiệm về mọi chi phí và chi phí phát sinh (bao gồm chi phí sửa chữa hoặc thay thế các sản phẩm bị lỗi đó).

4.3 **In-Warranty Returns:** In-Warranty Returns are returns of defective product made within the product warranty period provided under the relevant contract terms. Customer is hereby advised to check and confirm the respective product warranty period provided under the relevant contract terms.

Trả lại trong bảo hành: Trả lại trong bảo hành là lợi nhuận của sản phẩm bị lỗi được thực hiện trong thời hạn bảo hành sản phẩm được cung cấp theo các điều khoản hợp đồng có liên quan. Khách hàng được khuyên nên kiểm tra và xác nhận thời hạn bảo hành sản phẩm tương ứng được cung cấp theo các điều khoản hợp đồng có liên quan.

4.4 **Eligibility:** Customer is eligible for In-Warranty Returns so long as the terms and conditions of the product warranty have been met and the product is still within the warranty period. In-Warranty Returns that are approved by Hikvision will be forwarded to the applicable manufacturer for repair or replacement at Hikvision’s and the applicable manufacturer’s discretion. If applicable manufacturer elects to provide a replacement, Hikvision may replace the non-conforming product with refurbished product.

Điều kiện đủ điều kiện: Khách hàng đủ điều kiện nhận Trả lại trong bảo hành miễn là các điều khoản và điều kiện bảo hành sản phẩm đã được đáp ứng và sản phẩm vẫn còn trong thời hạn bảo hành. Trả lại trong bảo hành được phê duyệt bởi Hikvision sẽ được chuyển tiếp đến nhà sản xuất hiện hành để sửa chữa hoặc thay thế tại nhà sản xuất của Hikvision và theo quyết định của nhà sản xuất. Nếu nhà sản xuất có thể lựa chọn thay thế, Hikvision có thể thay thế sản phẩm không phù hợp với sản phẩm đã được tân trang lại.

4.5 **Repairs:** For Repair RMA’s the customer completes the RMA form indicating as much information so as to assist the repair department with diagnosing and repairing the item. Once the item is received the appropriate repair technician determines warranty status by checking serial number and/or firmware version with original shipping documentation (please reference warranty for products on page 1) Warranty goods are repaired without contacting the customer. If a Non warranty item requires repair the customer is sent an “Estimation of Charges” form which they can review and sign if acceptable. Non warranty items require written authorization from the customer. If an item is deemed “un-repairable” the customer is contacted and has the option of (1) having the product returned or (2) having the product scrapped.

Sửa chữa: Để sửa chữa RMA, khách hàng hoàn tất biểu mẫu RMA cho biết nhiều thông tin để hỗ trợ bộ phận sửa chữa chẩn đoán và sửa chữa vật phẩm. Khi nhận được hàng, kỹ thuật viên sửa chữa thích hợp xác định trạng thái bảo hành bằng cách kiểm tra số sê-ri và / hoặc phiên bản phần mềm với tài liệu vận chuyển gốc (vui lòng tham khảo bảo hành cho sản phẩm ở trang 1) Hàng hóa bảo hành được sửa chữa mà không cần liên hệ với khách hàng. Nếu một mục Không bảo hành yêu cầu sửa chữa, khách hàng sẽ được gửi biểu mẫu “Ước tính Phí” mà họ có thể xem xét và ký tên nếu được chấp nhận. Các mặt hàng không bảo hành yêu cầu sự cho phép bằng văn bản từ khách hàng. Nếu một mặt hàng được coi là "không thể sửa chữa", khách hàng được liên lạc và có tùy chọn (1) có sản phẩm được trả về hoặc (2) có sản phẩm bị loại bỏ

4.6 **Request Period:** The RMA request must be made within the warranty period associated with the returned product.

Thời gian yêu cầu: Yêu cầu RMA phải được thực hiện trong thời hạn bảo hành liên quan đến sản phẩm trả lại

4.7 **Freight** **Charges:** The Customer will pay inbound freight of the returned product and Hikvision will pay the outbound freight of repaired or replaced product to Customer.

Phí vận chuyển hàng hóa: Khách hàng sẽ thanh toán cước vận chuyển nội địa của sản phẩm trả lại và Hikvision sẽ thanh toán cước vận chuyển ra nước ngoài của sản phẩm đã được sửa chữa hoặc thay thế cho Khách hàng

# **5. Technical Out-of-Warranty Returns / Đổi trả hàng Out-of-Warranty kỹ thuật**

5.1 **Out-of-Warranty Returns:** Out-of-Warranty Returns are returns of defective product or product to which Customer desires to have work done, but are not covered within Hikvision’s warranty terms and conditions.

Trả lại ngoài bảo hành: Trả lại ngoài bảo hành là lợi nhuận của sản phẩm hoặc sản phẩm bị lỗi mà Khách hàng mong muốn hoàn thành công việc nhưng không được bao gồm trong các điều khoản và điều kiện bảo hành của Hikvision

5.2 **Eligibility:** Out-of-Warranty Returns are by approval and upon payment of Hikvision’s prevailing administrative fee. Hikvision will liaise with its applicable manufacturer upon payment of such fee.

Điều kiện đủ điều kiện: Lợi nhuận ngoài bảo hành được phê duyệt và khi thanh toán phí hành chính hiện hành của Hikvision. Hikvision sẽ liên hệ với nhà sản xuất hiện hành của mình khi thanh toán khoản phí đó.

5.3 **Request** **Period:** The RMA request can be made at any time, but Hikvision is under no obligation to provide support or repair for Out-of-Warranty Returns.

Thời gian yêu cầu: Yêu cầu RMA có thể được thực hiện bất kỳ lúc nào, nhưng Hikvision không có nghĩa vụ cung cấp hỗ trợ hoặc sửa chữa cho Trả lại ngoài vòng bảo hành. .

5.4 **Freight** **Charges:** The Customer will pay inbound freight outbound freight. / Phí vận chuyển hàng hóa: Khách hàng sẽ thanh toán cước vận chuyển hàng hóa trong nước. .

**Appendix 1**

**Request for Return Authorization**

Please complete all fields to expedite processing. Hangzhou Hikvision Digital Technology Co., Ltd. will issue RMA# within 24 hours after receipt of completed form. Package without RMA# on the box will not be accepted. All returned products are subject to verification by Hangzhou Hikvision Digital Technology Co., Ltd. RMA progress will normally take 2-4 weeks depends on the stock of the product and component.

Request: Repair ( ) Exchange ( )

Company Name

Phone Fax

Address:

City State: Zip:

Contact::

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **PI #** | **Date of Purchase** | **Model Name** | **Serials #** | **Description of Problem** |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |

***For Hikvision office use only:***

*Exchange/Repaired Approved By:*

*Customer Serves Comments:*

**RMA #:**

**Appendix 2**

**RMA Rate**

For Out-of-Warranty returns, the rate as follows:

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Product Type** | | **Rate** | | | |
| **Basic Repair** | **Advanced Repair** | **Parts Replacement** | **Delivery Charge** |
| **DVR/NVR** | **DS-7XXX Series** | $20 | $20+$10\*N | current price | Paid by the sender |
| **Mobile DVRs** | $30 | $30+$20\*N | current price |
| **Others** | $20 | $20+$20\*N | current price |
| **DVS** | | $20 | $20+$10\*N | current price |
| **Fiber Optics Transmission Products** | | $20 | $20+$20\*N | current price |
| **Compression Cards** | | $20 | $20+$10\*N | current price |
| **Analog Cameras** | | $20 | $20+$20\*N | current price |
| **Network Cameras** | | $30 | $30+$20\*N | current price |
| **Analog Speed Domes** | | $30 | $30+$20\*N | current price |
| **Network Speed Domes** | | $30 | $30+$20\*N | current price |
| **Non-CCTV** | **Access Control** | $26 | $26+$20\*N | current price |
| **Intrusion** | $20 | $20+$10\*N | current price |
| **Video Intercom** | $30 | $30+$20\*N | current price |

\***N:** The number of failures

\*The price above is for reference only. The final RMA rate will be confirmed by Hikvision Maintenance Center after inspecting the returned products.

**Service Description**

|  |  |
| --- | --- |
|  | **Description** |
| **Basic Repair** | Equipment maintenance, default the parameter or upgrade firmware |
| **Advanced Repair** | Repair/replace individual or multiple critical components (back-to-factory repair required) |
| **Parts Replacement** | New parts replacement |