



# Dahua Technology

Política de Garantia Dahua Brasil



DAHUA  
TECHNOLOGY

# Objetivo da política de garantia



DAHUA  
TECHNOLOGY

# Objetivo da política de garantia

- O objetivo da Política de Garantia é regular as políticas pós-venda da Dahua Brasil, relacionado a venda de produtos de marca própria no território Brasileiro.



# Escopo



**dahua**  
TECHNOLOGY

DAHUA  
TECHNOLOGY

- A Política de Garantia aplica-se aos produtos da marca Dahua vendidos diretamente ao mercado brasileiro, incluindo acessórios, sendo:
  - Os produtos que o cliente comprou diretamente da Dahua ou distribuidores autorizados;
  - Os produtos que possuem o número de série exclusivo (código de barras) e a nota fiscal comercial formal;
  - A marca da Dahua é



## Perda da garantia

Os equipamentos perderão a garantia, de acordo com a Política de Garantia da Dahua Brasil, caso os mesmos apresentem os pontos listados abaixo:

- ⊗ A etiqueta que contém o número de série do produto for modificada, substituída, rasgada ou estiver faltando; ou o número do modelo do produto ou número de série na Nota Fiscal não estiver de acordo com o produto físico;
- ⊗ O tempo de garantia do produto estiver expirado;
- ⊗ O mau funcionamento ou os danos ocorreram devido ao uso, manutenção ou armazenamento inadequados, não cumprindo o manual das instruções do equipamento;
- ⊗ Mau funcionamento for causado por desmontagem, manutenção, instalação realizada por terceiros não autorizados ou pelo próprio usuário final/cliente.
- ⊗ Danos causados por acidentes ou outros casos de força maior, alheios a defeitos de fabricação

## Alguns exemplos de danos físicos que causam a perda da garantia





Termos da garantia



**dahua**  
TECHNOLOGY

DAHUA  
TECHNOLOGY



## Período de garantia dos produtos

- A data do início do período de garantia começa a partir da venda do produto dos revendedores, conforme indicado na nota fiscal de vendas.
- Se o último dia de garantia válido cair em um feriado nacional ou em fim de semana, o último dia de garantia válido será automaticamente adiado para o primeiro dia útil imediato após o feriado nacional ou fim de semana. Para efeitos de aplicação da garantia, a nota fiscal deve ser fornecida juntamente com o produto defeituoso.
- Caso não haja uma nota fiscal, a mesma deve ser solicitada ao instalador ou ao distribuidor.

- Período de garantia dos produtos – verificação pelo número de série



O número de série de cada equipamento Dahua deve ser vinculado com a Nota Fiscal de venda, para controle do tempo de garantia do mesmo. Na imagem à esquerda segue um exemplo do número de série do equipamento, o mesmo se encontra na caixa e no software.

## Período de garantia dos produtos

O tempo de garantia dos produtos varia para cada série de produtos e será aplicada da seguinte forma:

Produtos		Período de garantia	
Network Products	Network Camera	Ultra-Smart Series	3 anos
		Eco-savvy 3.0 Series	3 anos
		Lite Series	3 anos
		Consumer Series	3 anos
		Panoramic	3 anos
	NVR	Ultra NVR	3 anos
		Pro NVR	3 anos
		Lite NVR	2 anos
	Storage	IP Storage	3 anos
	IP Kit	Cloud Storage	3 anos
Wi-Fi Kit		3 anos	
NVR Kit		3 anos	
PTZ Products		Network PTZ Camera	Ultra Series
	Pro Series		3 anos
	Lite Series		3 anos
	Positioning System	Positioning System	3 anos
	Anti-Corrosion	Anti-Corrosion	3 anos
Explosion proof	Explosion proof	3 anos	
Observação: linha coaxial, anel deslizante condutor, motor, correia e limpador possuem período de garantia de 1 ano			
Thermal Products	Ultra Series	Ultra Series	3 anos
	Pro Series	Pro Series	3 anos
	Lite Series	Lite Series	3 anos
Observação: PTZ (Outsourcing), anel de deslizamento condutor, motor, correia síncrona, vedação de óleo, conjunto de limpador de rolamentos, ventilador, motor de lente, lente, potenciômetro, manta de movimento de imagem térmica e interruptor de limite de lente possuem período de garantia de 1 ano			

## Período de garantia dos produtos

O tempo de garantia dos produtos varia para cada série de produtos e será aplicada da seguinte forma:

Produtos		Período de garantia	
Analogic/HDCVI Products	Storage	XVR 3 anos	
	Câmera	Câmera analógica 3 anos	
		Câmera coaxial HD 3 anos	
Intelligent Building	Video Intercom	Solutions 2 anos	
		IP Products 2 anos	
		Analog Products 2 anos	
		Kit 2 anos	
		Accessory 2 anos	
		Emergency Phone Terminal 2 anos	
		Access Control	Controller 2 anos
			Standalone 2 anos
	Time Attendance 2 anos		
	Reader 2 anos		
	Module 2 anos		
	Accessory 2 anos		
	Smart Lock	Home lock 2 anos	
		Hotel lock 2 anos	
		Accessories 2 anos	
	Alarm	Wireless Products 2 anos	
		Wired Products 2 anos	



## Período de garantia dos produtos

O tempo de garantia dos produtos varia para cada série de produtos e será aplicada da seguinte forma:

Produtos		Período de garantia	
Intelligent Transportation	ITS	Traffic Enforcement System	2 anos
		Traffic Signal System Products	2 anos
		Parking System Products	2 anos
		Accessories & Manageme	2 anos
	Mobile	Mobile NVR	2 anos
		Mobile DVR	2 anos
		Mobile Camera	2 anos
		Mobile IP Camera	2 anos
MPT	MPT	2 anos	
Observação: lanterna e LED, possuem um período de garantia de 1 ano			
Transmission	PoE Switch	PoE Switch	2 anos
	Access Switch	Access Switch	2 anos
	Aggregation Switch	Aggregation Switch	2 anos
	Wireless Device	Wireless Device	2 anos
	Accessories	Accessories	2 anos
Display & Control	Display	LCD Monitor	1 ano
		LCD Splicing Screen	2 anos
		LCD Digital Signage	1 ano
		LED Splicing Screen (normal)	2 anos
		LED Splicing screen (Small pixel pitch <P2.5)	1 ano
		Interactive LCD Display	1 ano
	Control	Matrix	1 ano
		Keyboard	1 ano
		Decoder	1 ano
		KVM	1 ano

## Período de garantia dos produtos

O tempo de garantia dos produtos varia para cada série de produtos e será aplicada da seguinte forma:

Produtos		Período de garantia	
Machine Vision	Area Scan Camera	GigE 3 anos	
		USB3 3 anos	
	Line Scan Camera	GigE 3 anos	
	Lens	MH-X Series 3 anos	
		MH-M Series 3 anos	
Video Conferencing	Endpoints	Endpoints 3 anos	
	Multi-point Control Units	Multi-point Control Units 3 anos	
	Telepresence System	Telepresence System 3 anos	
	Peripherals	Peripherals 3 anos	
HDD	HDD	HDD 1 ano	
Accessories	Camera Accessory	Camera Mount	1 ano
		Housing & Lens	
		Tester	
		SD Card	
	Power	AC Power	
		DC Power	
		Distributed Power	
		UPS	
	Cabling	Cable	
		Cabinet	
		Video Extension	
Audio	Pickup		
Detector	Radar System		

# Garantia estendida

A Dahua Technology Brasil possui um programa de garantia estendida para projetos especiais.

Qualquer canal certificado pode entrar em contato com o nosso time comercial e solicitar uma cotação de extensão de garantia, para todos os produtos de nossa fabricação.

## Serviços gerais do pós-vendas - Substituição dos equipamentos

No caso do consumidor final descobrir os danos (exceto os danos que causam a perda da garantia) em um novo produto comprado no prazo de 7 (sete) dias (desde a transação de acordo com a nota fiscal), o produto danificado pode ser substituído por um modelo exato ou por um modelo similar, caso aquele não esteja disponível, de acordo com as seguintes condições:

Após certificar que o produto não pôde ser utilizado pela primeira vez, e a assistência técnica certificou de que o mesmo não funciona.

Os resultados do teste dão condições para que o produto seja substituído, devendo serem fornecidos com a seguintes informações/itens ao substituir o produto:

- a) Nota fiscal de venda;
- b) Embalagem original;
- c) Todas as peças de reposição e acessórios dentro da embalagem original;
- d) Manual das instruções (se houver).

Não haverá custo para substituição do equipamento nas assistências técnicas pelo mesmo modelo de acordo com as especificações do produto, nem das peças defeituosas.

Se o modelo com as especificações do produto ou acessórios tiverem sido descontinuados, a Dahua irá consultar e confirmar com o cliente antes de substituir o equipamento com um de especificações similares ou mais altas.



## Serviços gerais do pós-vendas – Manutenção gratuita

Aplica-se a qualquer produto defeituoso, exceto nos casos que causam a perda da garantia, cuja a nota fiscal de venda está dentro do período de garantia. O mesmo deve ser enviado para assistência técnica via Correios ou transportadora de preferência do cliente, sendo o custo do frete de ida a ser pago pelo mesmo. Os produtos de retorno devem ser acompanhados por um formulário de Autorização de Devolução de Material ("RMA"), listando os mesmos na caixa, a ser entregue à assistência técnica ou ao centro de serviço autorizado.

Se no período de garantia, o envio do pacote com os materiais para reparo e a documentação do produto devolvido não atenderem aos requisitos descritos no formulário RMA, a assistência técnica ou o centro de serviço autorizado tem o direito de recusar receber o produto ou devolvê-lo depois de receber o produto ao cliente, com os custos de transporte suportados pelo cliente.

Caso não haja necessidade especial, o cliente não deve anexar peças sobressalentes, cabos e outros itens juntamente com o produto. No caso de haver uma necessidade especial, o cliente deve entrar em contato com a assistência técnica ou com o centro de serviço autorizado com antecedência e anexar a lista relevante de acessórios, para evitar quaisquer perdas.

Se o equipamento não puder ser reparado devido as peças estiverem descontinuadas ou não estiverem disponíveis, o produto e os seus acessórios serão substituídos por outros; As peças substituídas podem ser novas ou reparadas.

### Serviços gerais do pós-vendas – Manutenção paga

No caso dos equipamentos ou peças sobressalentes que estiverem fora de garantia, a Dahua fornece serviços de manutenção pagos.

A Dahua, de acordo com o teste ao produto, fará proposta de serviço ao cliente e depois de receber o pagamento referente ao reparo pelo cliente, Dahua irá consertar o produto e devolvê-lo ao cliente.

### Serviços gerais do pós-vendas – Manutenção paga

No caso dos equipamentos ou peças sobressalentes que estiverem fora de garantia, a Dahua fornece serviços de manutenção pagos.

A Dahua, de acordo com o teste ao produto, fará proposta de serviço ao cliente e depois de receber o pagamento referente ao reparo pelo cliente, Dahua irá consertar o produto e devolvê-lo ao cliente.

### Tempo de resposta

O Cliente reconhece que os limites de tempo de resposta estão sujeitos à conformidade com a política de garantia e outras variáveis.

A Dahua cumprirá rigorosamente as leis e estipulações contratuais pertinentes



## Custos de frete

- Para a substituição de novos produtos adquiridos nos sete primeiros dias após a compra, o distribuidor assume todos os custos de frete.
- Para manutenção gratuita, o cliente é responsável pelo envio do produto, enquanto a assistência técnica ou o centro de serviço autorizado é responsável pelos custos do frete ao retornar o equipamento para o cliente.
- Para manutenção paga, o cliente pagará tanto o frete de envio quanto para o recebimento.

O cliente deve escolher cuidadosamente o método de envio e a transportadora, bem como adquirir o seguro de transporte. A Dahua e a assistência técnica ou o centro de serviço não são responsáveis quando houver perda causada pelo processo logístico.

## Embalagem e acondicionamento

Ao preparar os produtos para transporte com destino à autorizada para reparo, o envio deve cumprir os seguintes requisitos:

1. Todos os produtos devem ser adequadamente embalados para evitar danos durante o transporte e fornecer proteção de descarga eletrostática adequada (ESD).
2. Todos os produtos devem ser devidamente embalados para fornecer proteção individual, de modo que não ocorra danos físicos enquanto o produto estiver em trânsito. A embalagem deve ser equivalente à da embalagem original quando o produto foi enviado ao cliente.
3. Se o cliente tiver vários produtos para envio ao RMA, os mesmos, ao serem enviados para reparo, devem ser embalados individualmente de acordo com o formulário do RMA. Cada RMA deve ser embalado e devidamente selado. De preferência, é recomendado não misturar produtos RMA diferentes dentro na mesma caixa.
4. Cada caixa dos produtos a serem devolvidos deve ser claramente identificada com o formulário RMA e o endereço de remessa.
5. O Cliente deve anexar uma cópia do formulário RMA juntamente com a nota fiscal nas caixas a serem enviadas.
6. O Cliente deve colar uma Lista de Identificação de Conteúdo em cada caixa.

## Embalagem e acondicionamento – Modelos dos formulários para envio ao RMA

dahua TECHNOLOGY		RMA REQUEST FORM			
<b>RMA #:</b>		<b>Dahua Sales:</b>			
<b>DISTRIBUTOR INFORMATION</b>					
<b>NAME:</b>		<b>CONTACT:</b>		<b>PHONE:</b>	
<b>EMAIL:</b>					
<b>CUSTOMER INFO:</b>					
<b>Company:</b>			<b>Contact Name:</b>		
<b>Telephone:</b>			<b>Fax:</b>		
<b>E-mail:</b>					
<b>City:</b>			<b>Zip Code:</b>		
<b>State:</b>			<b>Country:</b>		
<b>Return Address:</b>					
<b>Company:</b>			<b>Contact Name:</b>		
<b>Telephone:</b>			<b>Fax:</b>		
<b>E-mail:</b>					
<b>Address:</b>					
<b>City:</b>			<b>Zip Code:</b>		
<b>State:</b>			<b>Country:</b>		
<b>BOOKING INFO:</b>					
No.	Model Number #	P/N	Serial Number #	Description of problem	Remark
<b>Dahua RMA Service Center INFO:</b>					
<b>Name:</b>	Brazil Repair Center RMA TEAM		<b>Telephone:</b>	+55 11 32511871	
<b>Address:</b>	Rua Cincinato Braga 37, 7º andar - Cj. 72 Bela Vista, Zip Code: 01333-011. Sao Paulo-Sp, Brasil				

Modelo gerado ao abrir um RMA pelo endereço <http://rma.dahuasecurity.com>

## Contato

**Atendimento:** +55 11 3251-1871 (das 9:00 às 17:30 - dias úteis).

**E-mail:** [rma.brasil@dahuatech.com](mailto:rma.brasil@dahuatech.com)

**Website:** <http://rma.dahuasecurity.com>

**Endereço:** Dahua Technology Brasil Comércio e serviços em Segurança Eletrônica LTDA  
Rua George Ohm nº 206, 18º andar, torre B  
Brooklin Paulista Novo – São Paulo - SP  
CEP 04576-020  
A/C Departamento de pós-vendas



company/dahuatechnologybrasil



dahuatechnologybrasil



Buscar "Dahua Technology Brasil"



dahuadaobrasil

Alta tecnologia | Inovação | Alta qualidade | Sofisticação | Credibilidade | Relacionamento



# #ConteConosco

## RMA Brasil

Email: [rma.brasil@dahuatech.com](mailto:rma.brasil@dahuatech.com)

Telefone: +55 11 3251-1871

#credibilidade



[www.dahuasecurity.com](http://www.dahuasecurity.com)



Permitindo uma sociedade mais segura e uma vida mais inteligente